Stuk **41** (2001-2002) – Nr. 1

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

Zitting 2001-2002

27 maart 2002

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2001

Vlaamse Ombudsdienst, Hertogstraat 67 bus 2, 1000 Brussel
D/2002/8928/1
ISBN 90-76833-03-6
ISSN 1375-8292

1 ***Inleiding*** — INHOUDSTAFEL

3 — TABELLEN

5 — WOORD VOORAF

Deel 1 DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2001

8 — DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

17 — DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

21 — HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

21 — DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

22 — DE VERZOEKSCHRIFTENPROCEDURE IN HET VLAAMS PARLEMENT EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

23 — HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2000

Deel 2 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

28 — EEN STRUCTURELE RELATIE

29 — HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID

32 — HET KLACHTENDECREET

38 — HET KLACHTENDECREET EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

41 — DE PROBLEMATIEK VAN HET MEDEBEWIND

42 — DE GEORGANISEERDE BEROEPEN

43 — DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN

43 — EVENTUELE MOEILIJKHEDEN IN DE SAMENWERKING

Deel 3 DE KLACHTENBEHANDELING

46 — STAPPENPLAN

48 — DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING

49 — HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

51 — THEMA'S

52 — KWALIFICATIES

53 — OMBUDSNORMEN

Deel 4 HET KLACHTENBEELD 2001

58 — Algemeen overzicht

74 — Fiscaliteit: kijk- en luistergeld

89 — Fiscaliteit: onroerende voorheffing

107 — Milieu

125 — Milieu: afvalwaterheffing

138 — Ruimtelijke ordening

157 — Wonen

175 — Onderwijs

186 — Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

194 — Economie en werkgelegenheid

202 — Welzijn

210 — Andere thema's

Deel 5 VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN

217 — Voorstellen

219 — Thematische aanbevelingen

225 — Algemene aanbevelingen

Bijlagen

240 — Register van de in 2001 beoordeelde dossiers

268 — Ombudsdecreet van 7 juli 1998

273 — Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

277 — Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest

280 — Klachtendecreet van 1 juni 2001

282 — Omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet

291 — Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2001

293 — Bibliografie 2001

Inlegvel — Kwalificaties, ombudsnormen, afkortingen

58	TABEL 1	KLACHTEN EN VRAGEN BEHANDELD IN 2001 (MET GRAFIEK)
59	TABEL 2	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2001 (MET GRAFIEK)
60	TABEL 3	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2001 (MET GRAFIEK)
62	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: DOORVERWIJZINGEN IN 2001 (MET GRAFIEK)
64	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING: ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2001 (MET GRAFIEK)
65	TABEL 6	DOSSIERS PER FASE IN 2001 (MET GRAFIEK)
66	TABEL 7	DOSSIERS PER THEMA IN 2001 (MET GRAFIEK)
67	TABEL 8	BEOORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2001 (MET GRAFIEK)
68	TABEL 9	KWALIFICATIES IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2001 (MET GRAFIEK)
69	TABEL 10	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2001 (MET GRAFIEK)
70	TABEL 11	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2001 (MET GRAFIEK)
71	TABEL 12	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2001 (MET GRAFIEK)
72	TABEL 13	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2001 (MET GRAFIEK)
73	TABEL 14	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2001
76	TABEL 15	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: DOSSIERS IN 2001
76	TABEL 16	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: KWALIFICATIES IN 2001
76	TABEL 17	FISCALITEIT - KIJK- EN LUISTERGELD: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
91	TABEL 18	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: DOSSIERS IN 2001
91	TABEL 19	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: KWALIFICATIES IN 2001
91	TABEL 20	FISCALITEIT - ONROERENDE VOORHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
109	TABEL 21	MILIEU: DOSSIERS IN 2001
109	TABEL 22	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2001
109	TABEL 23	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
127	TABEL 24	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: DOSSIERS IN 2001
127	TABEL 25	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: KWALIFICATIES IN 2001
127	TABEL 26	MILIEU - AFVALWATERHEFFING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
139	TABEL 27	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2001
139	TABEL 28	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2001
139	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
159	TABEL 30	WONEN: DOSSIERS IN 2001
159	TABEL 31	WONEN: KWALIFICATIES IN 2001
159	TABEL 32	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
176	TABEL 33	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2001
176	TABEL 34	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2001
176	TABEL 35	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
187	TABEL 36	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2001
187	TABEL 37	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2001
187	TABEL 38	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
195	TABEL 39	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2001
195	TABEL 40	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2001
195	TABEL 41	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
203	TABEL 42	WELZIJN: DOSSIERS IN 2001
203	TABEL 43	WELZIJN: KWALIFICATIES IN 2001
203	TABEL 44	WELZIJN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2001
210	TABEL 45	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2001

"Ik wil weten of ik kan leven met wat ik weet
en alleen daarmee."
»Je veux savoir si je puis vivre avec ce que je sais
et avec cela seulement.»
Albert Camus, Le mythe de sisyphe, 1942

Dit is het derde Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Dit Jaarverslag rapporteert over de werkingsperiode van 1 januari tot en met 31 december 2001.

Het Jaarverslag 2001 heeft dezelfde structuur en opbouw als dat over de vorige werkingsjaren 1999 en 2000. Een aantal delen zijn ook behouden en aangevuld, als ze belangrijk zijn om de Vlaamse Ombudsdienst en zijn werking te kunnen begrijpen. In deel 1 herhalen wij zo een aantal basisprincipes van de ombudsfunctie en de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Waar nodig, worden uiteraard de belangrijkste ontwikkelingen in 2001 extra toegelicht.

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

Zowel het Vlaams Parlement, als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben ruime aandacht besteed aan ons Jaarverslag 2000. Wat een aantal thematische aanbevelingen betreft, zijn er ook duidelijke resultaten en realisaties aan te wijzen. Voor onze voorstellen ter verbetering van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaamse institutionele landschap en voor de algemene aanbevelingen, die vooral een structureel langetermijnkarakter hebben, laten de realisaties op het goedgekeurde klachtendecreet na nog op zich wachten. Er zijn wel al een aantal initiatieven genomen.

Het engagement van het veertienkoppige ombudsteam was in 2001 opnieuw groot en onze samenwerking werd nog hechter. Ik bedank mijn medewerkers daarvoor. Bijna aan de helft gekomen van het eerste mandaat is een grondige evaluatie gepland van onze werking, met als doel deze nog meer af te stemmen op behoeften en verwachtingen van het publiek.

Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten dank ik voor de vruchtbare samenwerking en voor de aandacht die zij besteden aan de voorstellen en aanbevelingen uit onze Jaarverslagen 1999 en 2000. Ik hoop dat we ook in het natraject van dit Jaarverslag 2001 zullen kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening aan de burger.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman
1 maart 2002

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

De Vlaamse Ombudsdienst in 2001

8 1.1 DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE

8 1.1.1 Een tweedelijnsfunctie

11 1.1.2 Werkingsprincipes van de ombudsfunctie

12 1.1.3 De taken en bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst: een bondig overzicht

13 1.1.4 Bevoegdheid voor de Vlaamse overheidsdiensten

13 1.1.5 Bevoegdheid voor de klachten

14 1.1.6 Werkingsprincipes van de Vlaamse Ombudsdienst

17 1.2 DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

17 1.2.1 Personeel

18 1.2.2 Werkingsmiddelen

18 1.2.3 Logistiek en registratie

18 1.2.4 Interne opleiding en bijscholing

19 1.2.5 Communicatie

19 1.2.6 Samenwerking met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement

20 1.2.7 Samenwerking met andere ombudsdiensten

21 1.3 HET HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

21 1.4 DE DEONTOLOGISCHE CODE VAN DE VLAAMSE VOLKSVERTEGENWOORDIGERS EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

22 1.5 DE VERZOEKSCHRIFTENPROCEDURE IN HET VLAAMS PARLEMENT EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

23 1.6 HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2000

Deel 1 DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2001

In dit deel wordt de algemene situatie van de Vlaamse Ombudsdienst in 2001 geschetst. Voor de ongewijzigde maatschappelijke en decretale setting van de dienst verwijzen we naar **1.1 De principes van de ombudsfunctie**.

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

In het ombudsdecreet van 7 juli 1998 wordt bepaald dat de Vlaamse Ombudsdienst een huishoudelijk reglement moet hebben - zie **1.3 Het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Ombudsdienst**.

Op verzoek van de voorzitter van het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een ontwerphandleiding met richtlijnen inzake sociale dienstverlening door de volksvertegenwoordigers opgesteld - zie **1.4 De deontologische code van de Vlaamse volksvertegenwoordigers en de Vlaamse Ombudsdienst**.

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

Hoe het Vlaams Parlement en de Vlaamse overheidsdiensten hebben gereageerd op ons Jaarverslag 2000 leest u in **1.6 Het natraject van het Jaarverslag 2000**.

1.1 De principes van de ombudsfunctie

1.1.1 Een tweedelijnsfunctie

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

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

Informatieverstrekking en communicatie als nulde lijn

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

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

In die actieve openbaarheid is er een sleutelrol weggelegd voor de Vlaamse Infolijn, die, net als de Vlaamse Ombudsdienst, op 1 maart 1999 van start is gegaan. Over de intensieve samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn hebben wij het in hoofdstuk 2.7. Wij verwijzen ook naar het jaarverslag van de voorlichtingsambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

De beoordeling of die informatieverstrekking op een behoorlijke manier gebeurt, is één van de **ombudsnormen** van de Vlaamse Ombudsdienst (zie 3.6). Maar pure informatievragen verwijst de Vlaamse Ombudsdienst altijd door, ofwel naar de Vlaamse Infolijn, ofwel naar een andere, al dan niet "Vlaamse" instantie (zie 3.2).

KLACHTENMANAGEMENT ALS EERSTE LIJN

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

In 1999 reeds was er in het Vlaams Parlement het initiatief genomen om een "klachtendecreet" uit te werken. In april 2000 werd een voorstel van decreet ingediend dat het klachtrecht ten aanzien van instellingen regelt en dit is het decreet van 1 juni 2001 geworden.

Voor de burger zal de uitvoering ervan betekenen dat de klachtvoorzieningen toegankelijker en overzichtelijker worden. Het is de bedoeling dat de burger steeds een professioneel aanspreekpunt heeft voor zijn klachten en opmerkingen en dat het geheel van maatregelen drempelverlagend werkt, zo stelde de voorzitter in zijn openingstoespraak voor het Vlaams Parlement op 25 september 2000.

De klachtenbehandeling wordt volgens het voorstel van decreet onderworpen aan een aantal voorschriften (zie verder).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap wordt het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het klachtendecreet. Er wordt uitgegaan van de verantwoordelijkheid van het lijnmanagement voor het eerstelijnsklachtenmanagement, waarbij maximaal gebruik wordt gemaakt van de bestaande organisatiestructuren.

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

> "In het kader van de reorganisatie van het Vlaamse overheidsapparaat zullen de nieuwe organisatie-entiteiten een intern klachtenbehandelingssysteem moeten uitbouwen, waarbij drie basiselementen essentieel zijn:
> • het lijnmanagement bouwt een registratiesysteem uit met betrekking tot de ingediende klachten in relatie tot het aantal behandelde dossiers;
> • de eerstelijnsbehandeling van de klachten gebeurt binnen de entiteit zelf volgens een vooraf bepaalde termijn en op basis van een concreet klachtendraaiboek dat het klachtverwerkingsproces weergeeft;
> • de klachtenopvolging moet leiden tot een kwaliteitsvol klachtenmanagement. Dat omvat beleidsgerichte rapporteringen waarin, op basis van een gerichte analyse rond de evolutie van soorten klachten, aanbevelingen kunnen worden geformuleerd over aanpassing van regelgeving, procesverbeteringen en stroomlijning van de klachtenbehandeling."

Ook in de decreten van 29 april 1997 inzake de kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen en van 25 februari 1997 inzake de kwaliteitszorg in de verzorgingsvoorzieningen wordt verwezen naar het "klachtrecht" als minimaal onderdeel van het kwaliteitsbeleid. Overigens zijn er nog enkele andere decreetgevende initiatieven in het Vlaams Parlement om het klachtrecht te organiseren in bepaalde welzijnsvoorzieningen.

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

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

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op twee momenten met de interne klachtenbehandeling van de Vlaamse overheidsdiensten te maken. Een klacht kan pas in behandeling genomen worden, als de burger zich al tot de betrokken dienst heeft gewend of heeft kunnen wenden om een oplossing te vinden. Dat is de zogenaamde "kenbaarheidsvereiste" (zie 1.1.5). De beoordeling of de interne klachtendienst goed werkt en toegankelijk is, vormt daarenboven één van de **ombudsnormen** (zie 3.6).

De ombudsfunctie als tweede lijn

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

1.1.2 Werkingsprincipes van de ombudsfunctie

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

Om de werking van die verschillende ombudsdiensten enigszins op elkaar af te stemmen, hebben de ombudslieden van de overheid, de autonome overheidsbedrijven en de beroepsfederaties in ons land in 1997 het samenwerkingsverband POOL/CPMO opgezet. POOL staat voor "Permanent Overleg Ombudslieden" en CPMO voor "Concertation Permanente des Médiateurs et Ombudsmans" (zie ook 1.2.7). In een gezamenlijk memorandum hebben die verschillende ombudslieden over de werkingsprincipes van de ombudsfunctie het volgende gesteld:

> "Tijdens het debat hebben de deelnemers in de eerste plaats de groeiende verschijning in ons land vastgesteld van "ombudsman" (NL) en "médiateur" (F). Die worden geïnstalleerd op het niveau van de openbare diensten in de brede betekenis, van professionele groeperingen en van privé-ondernemingen. De deelnemers wezen erop dat deze laatste veeleer het karakter hebben van dienstverlening aan het cliënteel, zonder onderscheid met het bedrijf zelf.
>
> De statuten van de ombudslieden zijn thans zeer verschillend. Zonder een volledige inventaris op te stellen, hebben de deelnemers toch een aantal fundamentele beginselen aangeduid, die de ombudsfunctie moeten beheersen.
>
> - De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact fout is gelopen.
> - Hij moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren, die bedoeld zijn om de herhaling van vastgestelde gebreken te voorkomen.
> - De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen vanuit zijn ervaring.
> - Ten slotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk is voor het publiek.
>
> Het uiteindelijke doel van de functie van ombudsman is de verbetering van de werking van de instellingen en groeperingen, waaraan ze verbonden zijn, met naleving van de rechten van het individu."

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

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

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

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

Artikel 41 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie bevat nu ook de erkenning van het grondrecht op een behoorlijk bestuur. Men is het erover eens dat het vooral gaat om de instellingen van de Europese Unie, aangezien de rest eigenlijk neerkomt op de bevestiging van bestaande grondrechten.

1.1.3 De taken en bevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst: een bondig overzicht

Kerntaken van de Vlaamse Ombudsdienst

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

- **Doorverwijzen**
  Als er een klacht binnenkomt die bijvoorbeeld een verzoek om informatie is of die eigenlijk een klacht over een federale overheidsdienst is, dan moet de Vlaamse Ombudsdienst de burger doorverwijzen. Het decreet heeft die doorverwijsopdracht als een volwaardige opdracht omschreven. Dat heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst die taak met zorg uitvoert en zo gericht mogelijk probeert door te verwijzen. In sommige gevallen wordt de dienst of instantie waarnaar wordt doorverwezen, ook uitdrukkelijk gevraagd de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte te houden van het gevolg dat aan de doorverwezen klacht wordt gegeven.
  Het is een bekend verschijnsel dat een ombudsdienst veel informatievragen krijgt. Ook de vroegere ombudsdienst kreeg heel wat informatievragen te behandelen, omdat er toen nog geen echte nuldelijnsdienst op Vlaams niveau bestond. Gelukkig bestaat er nu een vlot werkende Vlaamse Infolijn die in die behoefte voorziet (zie ook 1.1.1 en 2.7). Omdat informatieverstrekking geen kerntaak is voor ombudslieden, maar omdat de burgers zich toch vaak tot de ombudsdiensten wenden met vragen om informatie, heeft de decreetgever er goed aan gedaan een uitgesproken doorverwijsopdracht te geven aan de Vlaamse Ombudsdienst.
  De Vlaamse Ombudsdienst verwijst ook door naar organisaties in het maatschappelijk middenveld zoals consumentenorganisaties, rechtshulpdiensten, sociale zekerheidsdiensten en welzijnsorganisaties.

- **Voorstellen en aanbevelingen formuleren**
  Als een ombudsdienst een klacht behandelt en onderzoekt, probeert hij niet alleen te bemiddelen in dat ene klachtdossier. Vaak worden er ook structurele problemen zicht-

baar die "dossieroverschrijdend" zijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft als opdracht, op grond van zulke bevindingen, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de Vlaamse overheidsdiensten te verbeteren. Hij moet daarover ook verslag uitbrengen.
Onze aanbevelingen van 2001 vindt u in deel 5 van dit Jaarverslag.

1.1.4 Bevoegdheid voor de Vlaamse overheidsdiensten

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

Het ombudsdecreet voegt daar overigens voor alle duidelijkheid aan toe:

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

Dat die laatste bepaling niet voor iedereen eenduidig is, kunt u lezen in 2.5.

1.1.5 Bevoegdheid voor de klachten

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

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

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

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

- **de verzoeker heeft zelf nog geen poging gedaan om genoegdoening te krijgen**
  We hebben er al op gewezen (in 1.1.1) dat een ombudsdienst een tweedelijnsdienst is: de verzoeker moet dus eerst zelf al contact gehad hebben met de overheidsdienst waarover hij een klacht indient. Dat wordt het "kenbaarheidsbeginsel" genoemd: de klacht moet al bekend zijn bij de "aangeklaagde" dienst.
  Om te vermijden dat de Vlaamse Ombudsdienst minder toegankelijk wordt voor mensen met weinig schrijfervaring, wordt die voorwaarde soepel toegepast. Er is bijvoorbeeld aan de "kenbaarheid" voldaan, als de verzoeker geprobeerd heeft om telefonisch binnen te raken bij een dienst.
  Als de verzoeker nog geen poging gedaan heeft, krijgt hij van de Vlaamse Ombudsdienst uiteraard de nodige adresgegevens en telefoonnummers om alsnog die "eerste poging" te ondernemen.
- **de feiten hebben zich meer dan een jaar geleden voorgedaan**
  Als er over die feiten een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend (zie ook 2.6).
- **de verzoeker weigert zich bekend te maken**
  Het is vrij logisch dat anonieme klachten niet onderzocht kunnen worden.
- **de klacht is "kennelijk ongegrond"**
  Als bijvoorbeeld meteen duidelijk is dat de overheidsdienst geen fout kan hebben gemaakt, dan wordt er geen dossier aangelegd.
- **de klacht gaat over personeelsaangelegenheden van de eigen overheidsdienst**
  De Vlaamse Ombudsdienst is opgezet voor klachten van burgers. Daarom stelt het ombudsdecreet dat de dienst niet bevoegd is voor klachten over "de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid".
  Dat betekent bijvoorbeeld dat een klacht van een Vlaamse ambtenaar van een buitendienst over de moeilijke communicatie met zijn Brusselse afdelingshoofd niet ontvankelijk is, maar een klacht van diezelfde ambtenaar over het bedrag van zijn onroerende voorheffing is wel ontvankelijk. Een klacht van een kandidaat-medewerker over de aanwervings- en selectieprocedure van een overheidsdienst is wel ontvankelijk, omdat hij (nog) geen personeelslid van die dienst is.
  Het begrip "betrokken overheid" kan problemen opleveren bij de beoordeling van bijvoorbeeld vragen van medewerkers van instellingen, die erkend of gesubsidieerd worden door een overheidsdienst waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is.
- **de klacht gaat over een feit dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure**
  Het is duidelijk de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komt in gerechtelijke geschillen, waarvoor de rechterlijke macht bevoegd is. Vanzelfsprekend moet het voorwerp van de klacht en dat van het geschil precies hetzelfde zijn.

1.1.6 Werkingsprincipes van de Vlaamse Ombudsdienst

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

Opvolging van de klacht (artikel 14 en 17)

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

Opschorting van een klachtenbehandeling (artikel 13, §3)

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

Als er **over de feiten van de klacht** ook een georganiseerd beroep ingesteld wordt, moet de Vlaamse Ombudsdienst het dossier tijdelijk opschorten tot er een uitspraak in die beroepsprocedure gedaan wordt. De betrokken overheidsdienst moet aan de Vlaamse Ombudsdienst melden dat er een beroep is ingesteld en welk gevolg eraan gegeven wordt. De verzoeker wordt meteen gewaarschuwd dat zijn dossier tijdelijk opgeschort is. Om die bepaling van het ombudsdecreet nauwkeurig te kunnen toepassen, heeft de Vlaamse Ombudsdienst, in samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten, een inventaris gemaakt van alle bestaande "georganiseerde beroepen" die tot een opschorting kunnen leiden (zie 2.6).

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

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

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

Onderzoeksbevoegdheden van de Vlaamse Ombudsdienst (artikel 15)

- De Vlaamse Ombudsdienst kan aan een overheidsdienst of aan ambtenaren aan wie hij vragen stelt, een dwingende termijn opleggen om die vragen te beantwoorden.

- Om een klacht te onderzoeken, kan de Vlaamse Ombudsdienst zich ter plaatse begeven of naar de betrokken overheidsdienst stappen. Hij kan de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij nodig vindt voor de behandeling van de klacht.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan de betrokken ambtenaren horen om informatie in te winnen. Die ambtenaren zijn dan ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten en gegevens waarvan zij kennis hebben of waarover zij beschikken. Dat zijn en blijven voorlopig uitzonderlijke onderzoeksmiddelen. In 2001 zijn die nog niet gebruikt.
- De Vlaamse Ombudsdienst kan zich ook laten bijstaan door deskundigen, als het om ingewikkelde problemen gaat of als er een omvangrijk onderzoek uitgevoerd moet worden. In 1999 en 2000 is er aan deskundigen een onderzoeksopdracht gegeven in verband met de "taken van medebewind" (zie 2.5) en een beperkte onderzoeksopdracht in verband met aspecten van de belastingwetgeving op Vlaams niveau (zie het klachtenthema Fiscaliteit in deel 4).

Bemiddeling als belangrijkste werkingsprincipe (artikel 16, §1)

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

Verslaggeving aan het Vlaams Parlement (artikel 18 en 19)

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

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

Huishoudelijk reglement (artikel 22)

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

1.2 De mensen en de middelen van de Vlaamse Ombudsdienst

1.2.1 Personeel

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

Het Statuut van het Personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door het Vlaams Parlement goedgekeurd op 31 maart 1999. Het algemeen principe is dat het Statuut van het Personeel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement ook geldt voor de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst. Een aantal bijzondere bepalingen garanderen de onafhankelijkheid van de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Vanaf 1 oktober 1999 is er voor de medewerkers een specifiek werktijden- en vakantiereglement dat zorgt voor een permanente toegankelijkheid van de dienst voor de verzoekers.

De formatie ziet er einde 2001 als volgt uit:
- zes onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1)
- één onderzoeker (stafmedewerker niveau B1)
- één communicatiemedewerker (stafmedewerker niveau A1)
- één secretaresse (hoofd secretariaat niveau C2)
- drie secretariële medewerkers (niveau C1)
- één onthaalbediende (niveau D1).

Hierna de naam, functie en dag van indiensttreding van de ombudsman en zijn medewerkers.

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

1.2.2 Werkingsmiddelen

Het Vlaams Parlement keurde, overeenkomstig artikel 20 van het ombudsdecreet en op voorstel van de Vlaamse ombudsman, de volgende begrotingen goed voor de werkingsjaren 2000, 2001 en 2002:

2000: 53.120.000 frank
2001: 56.690.000 frank
2002: 59.213.800 frank – 1.468.000 euro

1.2.3 Logistiek en registratie

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest op de tweede verdieping van het kantoorgebouw aan de Hertogstraat 67 in 1000 Brussel, tegenover de hoofdingang van het Vlaams Parlementsgebouw. Naast kantoorruimtes voor de ombudsman en zijn medewerkers, beschikt de ombudsdienst op die verdieping over een onthaalbalie, een ontvangstruimte voor bezoekers en een vergaderzaaltje. In overleg met het Vlaams Parlement is in 2001 de principiële beslissing genomen om vanaf september 2002 de Vlaamse Ombudsdienst te huisvesten in het nieuwe Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers (het gerenoveerde voormalige postchequegebouw).

In de loop van 2000 heeft de Vlaamse Ombudsdienst, in samenwerking met de afdeling Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos in Kontich, de eerste versie van Ombis (**Omb**udsdienst **I**nformatie**s**ysteem) in gebruik genomen. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Per 1 januari 2001 is een tweede, uitgebreidere versie opgestart. Een volgende versie, die vooral rekening houdt met de nieuwe situatie ten gevolge van de invoering van het nieuwe klachtendecreet voor de Vlaamse bestuursinstellingen, is in januari 2002 operationeel geworden.

1.2.4 Interne opleiding en bijscholing

Zoals de vorige jaren werden ook in 2001 een aantal interne-opleidingssessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen. De volgende onderwerpen kwamen aan bod:

- organisatie van justitie en rechtshulp en Hoge Raad voor Justitie
- stedenbouwkundige vergunningen en attesten
- ombudswerking VDAB
- sociale huur en sociale leningen
- binnenlandse aangelegenheden op Vlaams niveau
- het gebruik van informatiebronnen in de ombudspraktijk
- beter bestuurlijk beleid.

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

Op 10 februari had in Jezus-Eik een studiedag over klantvriendelijkheid plaats en op 26 oktober werd in Leuven een studiedag gehouden over het klachtrecht en de gevolgen ervan

voor de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast hadden diverse themastafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende relevante algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 6).

1.2.5 Communicatie

De externe communicatie van ombudsdiensten is, wat de persaandacht betreft, gefocust op de presentatie van hun jaarverslag. De Vlaamse Ombudsdienst kreeg ook na de presentatie van zijn Jaarverslag 2000 op 28 maart 2001 een ruime media-covering.

Aan deze presentatie waren twee andere communicatie-initiatieven gekoppeld, met name de bekendmaking van de website van de Vlaamse Ombudsdienst en een campagne met als doel de ruimere bekendmaking van de dienst via spots op televisie. Mensen konden bellen en een folder aanvragen. De opvang van de telefonische oproepen gebeurde via de Vlaamse Infolijn. Van de folder werden ook 30.000 exemplaren verspreid via krantenwinkels. Voor de website telden we 3.160 hits op 31 december 2001.

In de loop van 2001 kreeg de Vlaamse ombudsman nog media-aandacht voor zijn reactie op de aankondigingen over de wijze waarop het kijk- en luistergeld zou worden afgeschaft en de eventuele schending van het gelijkheidsbeginsel daarbij.

De werkzaamheden met de andere Vlaamse en Belgische ombudsdiensten om te komen tot een gezamenlijke portaalsite zijn nog niet uitgemond in een voor de burger toegankelijke site. We hopen zeker in de loop van 2002 de start ervan te kunnen aankondigen.

In de loop van 2002 staat ook nog de campagne in verband met het klachtendecreet op het programma: er zal een gezamenlijke campagne met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap worden uitgewerkt om de burger wegwijs te maken in de wijze van klachtenbehandeling op Vlaams niveau. Ook is opnieuw een nieuwe eigen bekendmakingscampagne van de Vlaamse Ombudsdienst in het vooruitzicht gesteld voor het najaar.

1.2.6 Samenwerking met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement

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

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

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

1.2.7 Samenwerking met andere ombudsdiensten

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

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

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

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

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het *International Ombudsman Institute* en van het *European Ombudsman Institute*. Op initiatief van de Europese ombudsman werd op 20 en 21 september 2001 in Brussel een Europees congres georganiseerd door het College van Federale Ombudsmannen en de regionale ombudslieden (Vlaamse ombudsman en Waalse ombudsman) in samenwerking met de Europese Commissie over het thema "De Ombudsman tegen discriminatie". Zowel nationale als regionale ombudsmannen namen eraan deel.

Van 21 tot 24 november 2001 nam de ombudsman, met de Europese ombudslui, deel aan de Rondetafelconferentie van de Raad van Europa in Zürich.

1.3 Het huishoudelijk reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

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

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

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

Als bijlage bij het huishoudelijk reglement is het zogenaamde samenwerkingprotocol, dit wil zeggen het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest* opgenomen (bijlage 4). Dat is gesloten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en enerzijds het College van Secretarissen-Generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap op 6 april 2000 en anderzijds een veertigtal Vlaamse Openbare Instellingen. Dat protocol kan worden gezien als een verbijzondering van het gedeelte van het huishoudelijk reglement dat de samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten regelt.

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

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

Op verzoek van de voorzitter van het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst een eerste versie van een ontwerphandleiding met richtlijnen inzake sociale dienst-

verlening door de volksvertegenwoordigers verder uitgewerkt. De bedoeling is de vraag te beantwoorden wat juist het begrip "dienstverlening" aan de bevolking inhoudt. Met een handleiding moet duidelijk worden hoe de volksvertegenwoordigers de burgers kunnen bijstaan, welke middelen wel en welke niet tot hun beschikking staan en wat de rol van de ombudsman of de klachtenmanager daarbij is. Anders gesteld: wat mogen de Vlaamse volksvertegenwoordigers concreet doen op het gebied van individuele dienstverlening, zonder de beginselen van de code te overtreden?

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

De ontwerptekst is in 2001 ter verfijning en aanvulling besproken met vertegenwoordigers van de verschillende fracties in het Vlaams Parlement. Op basis van die besprekingen is een herziene ontwerphandleiding uitgewerkt door de Vlaamse Ombudsdienst. Deze herziene versie is bezorgd aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. Na goedkeuring door het Uitgebreid Bureau kan een actieplan worden ontwikkeld om deze handleiding bekend te maken bij de Vlaamse volksvertegenwoordigers en andere belanghebbenden.

1.5 De verzoekschriftenprocedure in het Vlaams Parlement en de Vlaamse Ombudsdienst

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

Wie zich in het algemeen wil beklagen over het beleid of wie het Vlaams Parlement wil wijzen op een tekortkoming in een Vlaams decreet, die kan rechtstreeks een **verzoekschrift** richten tot de voorzitter van het Vlaams Parlement. Hoe die verzoekschriften behandeld worden, is geregeld door het verzoekschriftendecreet van 14 juli 1998.

In het kader van de herziening van de verzoekschriftenprocedure in het Vlaams Parlement heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2000 een nota gemaakt om de goede samenwerking in de vorm van wederzijdse doorverwijzing op een voor de burger zo klantvriendelijk mogelijke wijze te regelen.

Intussen is het verzoekschriftendecreet op een aantal punten bijgesteld, in het bijzonder ingevolge het bijzonder decreet van 6 juli 2001 en het decreet van dezelfde datum. In dit laatste decreet wordt de verhouding tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de verzoekschriftenprocedure gepreciseerd, zoals eerder voorgesteld door de Vlaamse Ombudsdienst (Voorstel 1999-01). De "herkwalificatieregeling", vervat in artikel 6 van het decreet, is de volgende: indien het verzoekschrift een klacht betreft in de zin van artikel 3 van het ombudsdecreet, kan de voorzitter van het Vlaams Parlement met de toestemming van de verzoeker en na overleg met de Vlaamse Ombudsman, het verzoekschrift naar de Vlaamse Ombudsman doorzenden.

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

1.6 Het natraject van het Jaarverslag 2000

Het Jaarverslag 2000 was het tweede Jaarverslag van de nieuwe parlementaire Vlaamse Ombudsdienst en rapporteerde over de periode van 1 januari 2000 tot 31 december 2000. Het werd op 28 maart 2001 in het Vlaams Parlement aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers, de leden van de Vlaamse Regering, de leidend ambtenaren van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen, aan de collega's-ombudslieden en aan de pers voorgesteld. Het Jaarverslag 2000 werd, als Parlementair Stuk 41 (2000-2001), voordien aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

Volgens artikel 89 van het Reglement van het Vlaams Parlement werd het Jaarverslag 2000 bezorgd aan de commissie van het Vlaams Parlement, die bevoegd is voor de verzoekschriften, dat wil zeggen de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huis-

vesting en Stedelijk Beleid. Die commissie heeft het voor bespreking overgemaakt aan de vijf commissies, waar de bespreking van onderdelen van het Jaarverslag het meest zinvol was:

- de commissie Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid waar op 26 april 2001 de thematische aanbevelingen over onderwijs werden besproken;
- de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting waar op 21 mei 2001 de thematische aanbevelingen inzake fiscaliteit werden besproken;
- de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening waar op 7 en 28 juni 2001 de thematische aanbevelingen inzake leefmilieu en ruimtelijke ordening werden besproken;
- de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken waar op 12 juni 2001 vooral de voorstellen en de algemene aanbevelingen werden besproken;
- de commissie Economie, Landbouw, Werkgelegenheid en Toerisme waar op 14 juni 2001 de klachtenbehandeling in het kader van de werking van de VDAB werd besproken.

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

De plenaire vergadering van het Vlaams Parlement keurde op 24 oktober 2001 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2000 goed.

De behandeling van ons Jaarverslag 2000 in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot een aantal stukken geleid; hiervoor verwijzen we naar de bibliografie (bijlage 7).

Aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten werd ook dit jaar aangeboden het Jaarverslag 2000 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In oktober 2001 werd een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2000, alsook voor zover relevant de vroegere aanbevelingen van 1999, aanbevelingen werden geformuleerd. Er werd gepolst in hoeverre zij de aanbevelingen konden aanvaarden en in hoeverre er al sprake was van enige doorwerking ervan, zowel op het niveau van de plannen en intenties, als op het vlak van de concrete realisaties. De ruime respons daarop wordt verwerkt in de diverse onderdelen van het klachtenbeeld en in deel 5 van dit Jaarverslag.

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

We wensen ook te wijzen op het door de Vlaamse Regering bepaalde "algemeen kader voor de uitvoering of toepassing van de aanbevelingen" van de Vlaamse Ombudsdienst (beslissing van 6 juli 2001). De Vlaamse Regering beslist zich te scharen achter de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst en deze beginselen als leidraad of richtsnoeren te bestempelen voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid met de burger. Tevens gelast zij de Vlaamse ministers, ieder wat zijn of haar bevoegdheden betreft, de thematische aanbevelingen in het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst te onderzoeken en hierover beleidsvoorstellen te ontwikkelen en deze binnen afzienbare tijd ter informatie aan de minister-president van de Vlaamse Regering over te zenden, en zo nodig ook aan de Vlaamse Regering voor te leggen.

De samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten

28 2.1 EEN STRUCTURELE RELATIE

29 2.2 HET PROTOCOL VAN SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEID

29 2.2.1 Uitgangspunten van het Protocol

30 2.2.2 Kernpunten van het Protocol

32 2.3 HET KLACHTENDECREET

32 2.3.1 De belangrijkste beginselen

33 2.3.2 De omzendbrief

37 2.3.3 Klachtrecht in de lokale besturen

38 2.4 HET KLACHTENDECREET EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

38 2.4.1 Overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse bestuursinstellingen

39 2.4.2 Voorbereiding van de omzendbrief

40 2.4.3 Voorbereiding van de communicatiecampagne

40 2.4.4 Samenwerking op het gebied van klachtenregistratie

40 2.4.5 Samenwerking bij de jaarlijkse rapportering

41 2.4.6. Samenwerkingsprotocollen

41 2.5 DE PROBLEMATIEK VAN HET MEDEBEWIND

42 2.6 DE GEORGANISEERDE BEROEPEN

43 2.7 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE INFOLIJN

43 2.8 EVENTUELE MOEILIJKHEDEN IN DE SAMENWERKING

Deel 2 DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

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

De aparte relatie met de Vlaamse Infolijn wordt toegelicht in **2.7 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn**.

Over de inwerkingtreding van het zogenaamde "klachtendecreet" per 1 januari 2002 en de voorbereidende werkzaamheden door de Vlaamse Ombudsdienst verneemt u meer in **2.3 Het klachtendecreet** respectievelijk **2.4 Het klachtendecreet en de Vlaamse Ombudsdienst.**

In hoeverre de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is voor bijvoorbeeld gemeenten, provincies en intercommunale maatschappijen hebben we laten uitzoeken door advocaat Jim Deridder. Daaraan is een symposium gewijd. U leest daar meer over in **2.5 De problematiek van het medebewind**.

In 't kort gaan we nog even in op de "opschortingen vanwege een beroep" in **2.6 De georganiseerde beroepen** en op mogelijke knelpunten in de samenwerking in **2.8 Eventuele moeilijkheden in de samenwerking**.

2.1 Een structurele relatie

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

Daartoe wordt er regelmatig overlegd met de overheidsdiensten en worden er geregeld werkbezoeken afgelegd, ook in 2001. Uiteraard gebeurt dat vaker met overheidsdiensten die bevoegd zijn voor aangelegenheden waarover vaak klachten worden behandeld. Zo zijn er overlegbijeenkomsten gehouden voor de bemiddeling in dossiers inzake kijk- en luistergeld en onroerende voorheffing met de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management, voor dossiers inzake de afvalwaterheffing met de Vlaamse Milieumaatschappij, voor dossiers inzake studietoelagen met de afdeling Studietoelagen van het departement Onderwijs, voor dossiers inzake huisvestingstussenkomsten met de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het departement Leefmilieu en Infrastructuur en voor dossiers inzake milieu met de afdeling Milieu-Inspectie.

In het bijzonder werden in het najaar alle provinciale afdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen, alsook de provinciale afdelingen Milieu-Inspectie (Antwerpen, Vlaams-Brabant en Oost-Vlaanderen) en Wegen en Verkeer (Antwerpen en Limburg) bezocht.

2.2 Het Protocol van samenwerking met de Vlaamse overheid

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

U vindt de integrale tekst van het Protocol in bijlage 4. We beperken ons hier daarom tot de **uitgangspunten** en de **kernpunten** ervan.

2.2.1 Uitgangspunten van het Protocol

Duidelijke bevoegdheidsverdeling

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

Eerst horizontaal, dan pas verticaal

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

Woord-wederwoord

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

Omstandige motiveringen

Elk oordeel van de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht wordt gemotiveerd met verwijzing naar één of meer "ombudsnormen" (zie ook 3.6). Bij de eerste, voorlopige beoordeling wordt een omstandige toelichting gevoegd.

Regelmatige informatie

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

Redelijke termijnen

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

2.2.2 Kernpunten van het Protocol

Schriftelijke en vertrouwelijke procedure

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

Dossierlijsten

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

Doorverwijzing

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

Vraag en antwoord

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

Opschorting klachtbehandeling

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

Beoordeling en bemiddeling

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

Evaluatie

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

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

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

Met een aantal Vlaamse overheidsdiensten zijn intussen bijlagen bij het Protocol besproken en ondertekend. Het gaat meestal om diensten waarbij fiscale aangelegenheden aan de orde zijn. De bijlagen gaan dan vooral in op de opschorting van de invorderingsprocedure, de tijdsduur daarvan, de wederzijdse informatieverplichtingen en de kosten verbonden aan de invorderingsprocedure. Het betreft de afdeling Financieel Management, de Vlaamse Milieumaatschappij en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening.

2.3 Het klachtendecreet

2.3.1 De belangrijkste beginselen

In het Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Het betreft een decreet van het Vlaams Parlement en is dus van toepassing op de Vlaamse overheid. Dit wil zeggen op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap enerzijds en de Vlaamse Openbare Instellingen zoals de VDAB, Kind en Gezin, Vlaamse Milieumaatschappij, anderzijds.

Het gaat om een regeling van de zogenaamde "interne" klachtenbehandeling. Het decreet van 1 juni 2001 regelt dus het klagen bij de Vlaamse overheidsdiensten zelf en het klachtrecht wordt – onder bepaalde voorwaarden uiteraard – voor eenieder erkend.

Dat is een logische opbouw van het klachtrecht, dat ook in de Nederlandse Algemene Wet Bestuursrecht is erkend. De burger moet eerst klagen bij de dienst zelf, zodat de diensten deze klacht kunnen behandelen. De Vlaamse ombudsman neemt er pas kennis van als de burger geen genoegdoening heeft verkregen van de overheidsdiensten zelf, bijvoorbeeld bij de afdeling Studietoelagen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als het gaat over een aanvraag voor een studietoelage. Het gaat dus om de eerste lijn, terwijl de ombudsman zich op de tweede lijn bevindt. Dit is in principe bij elk bevoegdheidsniveau het geval. Voor het Vlaamse niveau is dat nu – en dat is de eerste regeling van die aard op Belgisch niveau – uitdrukkelijk en gedetailleerd geregeld. Wel houdt dit in dat er bij de overheidsdiensten voldoende en duidelijke aanspreekpunten zijn voor de burger, wanneer het contact met de Vlaamse overheid fout is gelopen.

Welke zijn nu de belangrijkste beginselen van dit zogenaamde "klachtendecreet"?

- Het decreet schept een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor eenieder, die klaagt over de handelingen en de werking van een Vlaamse bestuursinstelling. Ook het niet-handelen kan reden tot klagen zijn. Klachten over algemeen beleid worden niet bedoeld. De indiening van een klacht is bovendien kosteloos. De identiteit en het adres van de klager moeten wel worden meegedeeld en de klacht moet een omschrijving van de feiten bevatten waartegen ze gericht is.
- Er is een verplichting tot behandeling van de klacht door de dienst. Er moet een ontvangstbevestiging van de klacht worden bezorgd aan de klager. De dienst moet zorg dragen voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten en zet daartoe een klachtvoorziening op. Sommige instellingen kunnen wel door de Vlaamse Regering worden vrijgesteld: daarbij wordt gedacht aan instellingen die geen contact hebben met het publiek. Indien andere teksten strengere regels vaststellen, dit wil zeggen met meer garanties voor de burger, hebben deze laatste voorrang op de regeling van het klachtendecreet: dit is een soort "stand still-bepaling".
- Er zijn wel een aantal gevallen waarin de instelling niet verplicht is de klacht te behandelen, met name als de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgehad, wanneer de klacht al eens eerder is behandeld, wanneer niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of wan-

neer een jurisdictioneel beroep aanhangig is, wanneer de klacht kennelijk ongegrond is, of wanneer de klager geen belang kan aantonen. De klager wordt van de niet-behandeling schriftelijk op de hoogte gebracht.

- Er is de verplichting om de klacht binnen de vijfenveertig dagen te behandelen en om de klager schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte te brengen.
- De relatie met de Vlaamse Ombudsdienst en dus de klachtenbehandeling in de tweede lijn is als volgt geregeld. Vooreerst heeft de burger het recht om een klacht in te dienen bij de Vlaamse ombudsman, wanneer de klacht niet of niet naar voldoening van de burger is behandeld: dit is een evident principe een beroep te kunnen doen op de tweede lijn. Voorts moet ook bij de mededeling van de bevindingen van het onderzoek worden vermeld of de klager nog een beroep kan doen op de Vlaamse Ombudsdienst. In de derde plaats moet de instelling jaarlijks verslag uitbrengen aan de Vlaamse ombudsman, zodat deze een algemeen zicht krijgt op de (kwaliteit van de) klachtenbehandeling op Vlaams niveau.

Dit decreet is een belangrijke stap, maar er dient nog verdere uitwerking te worden gegeven aan de concrete vormgeving van dit klachtrecht voor de burger in Vlaanderen. Bovendien moet voor de burger het bestaan van dit klachtrecht ook duidelijk worden gemaakt, via een ruime bekendmakingscampagne. Daarbij dient ook aandacht te worden besteed aan de openbaarheidsverplichting van de Vlaamse overheid (via de Vlaamse Infolijn), het eerstelijnsklachtrecht en ten slotte het bestaan van de Vlaamse Ombudsdienst als "beroepsinstantie".

2.3.2 De omzendbrief

Er is tevens een omzendbrief van de Vlaamse Regering, goedgekeurd op 1 februari 2002.

Het begrip "klacht"

De essentiële elementen van de omzendbrief geven wij hierna weer voor zover ze iets toevoegen aan het decretale kader. Eerst is er de definiëring van het begrip "klacht". Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op:
- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid of
- de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Klachten over de behandeling van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het klachtendecreet (bijvoorbeeld te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking, enzovoort).

Een klacht moet goed worden onderscheiden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld : een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enzovoort.

In geval van een vraag om informatie dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kan geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld: wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet wordt hersteld, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet worden gecorrigeerd, enzovoort.

Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, te worden beschouwd als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in het functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de burger en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Het is de plicht van elke bestuursinstelling om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis hiervan de nodige initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet worden begrepen als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip "klacht" ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

Interne klachtenbehandeling: richtlijnen voor de uittekening van een klachtenvoorziening

Ter uitvoering van het klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een "klachtenvoorziening" opzetten. Wat het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft dient elk departement de nodige initiatieven te nemen. In functie van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten worden gemaakt, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een klachtenbehandelaar.

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse Wetenschappelijke of Openbare Instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook deze persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger en hoeft slechts éénmaal gecontacteerd te worden.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen coördinator werd aangeduid, bij elke klachtenbehandelaar, kan door de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie worden opgevraagd.

Elke klacht moet worden opgenomen in een register. Vanuit het oogpunt van een maximale eenvormigheid en onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens zal een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem uitgewerkt en ter beschikking worden gesteld voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen. Van dit systeem zal verplicht gebruik moeten worden gemaakt.

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

Principes van de klachtenprocedure

Een klacht moet, binnen de door het klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen dienen dan ook de noodzakelijke acties te ondernemen en de nodige interne procedures te voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.

Er moet steeds naar worden gestreefd de procedures en formaliteiten voor de burger zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. De Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitwerken.

Conform de taalwetgeving is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit de faciliteitengemeenten, die ook in het Frans moeten worden behandeld.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid, moet de klachtenbehandelaar ook klachten in behandeling nemen die zijn gesteld in een courante taal (zoals Frans en Engels) en die op een eenvoudige wijze (zonder inschakeling van een tolk of vertaaldienst) door de klachtenbehandelaar worden begrepen. In deze gevallen moet de communicatie met de burger echter niet in een andere taal dan het Nederlands worden gevoerd.

Onverenigbaarheden

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend. Op die manier wordt voorkomen dat de klager wordt geconfronteerd met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om deze redenen, wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

Afhandeling van de klacht

Om nodeloze formalisering te voorkomen moet zoveel mogelijk worden gestreefd naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning kan worden verleend. Wanneer de klager hierover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit. Wanneer hij van oordeel is dat de burger een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de gemachtigde ambtenaar wordt gewijzigd. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

Normen ter beoordeling van overheidsgedrag

De Vlaamse Regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en de handelingen van de Vlaamse overheid.

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de 15 ombudsnormen voorlopig tot de volgende teruggebracht:

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling;
- de burger vindt dat de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft;
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend;
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling;
- de burger voelt zich onheus bejegend.

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden.

Communicatie met de burger

In alle communicatie met de burger dient de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling. Dit zal de burger er toe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop hij behandeld is en op de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: *"Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn [of in de folder (naam folder)]."*

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, dient ook deze mogelijkheid duidelijk te worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet worden uitgeput, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet. De burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

Rapportering

Er is ook een rapportering vooropgesteld. Elk jaar moet vóór 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse ombudsman en aan de functioneel bevoegde minister. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering. Zij worden in dit opzicht best belast met

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging;
- de archivering van de klachten;
- het distilleren van weerkerende klachten en tendensen;
- het formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening;
- de stroomlijning van de klachtenopvolging.

Coördinatie van de klachtenbehandeling

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De "meest betrokken" instelling staat in voor de coördinatie. De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, aangewezen.

2.3.3 Klachtrecht in de lokale besturen

In dit verband verwijzen we ook naar de resolutie betreffende het klachtrecht ten aanzien van de lokale besturen, goedgekeurd op 9 oktober 2001 (Stuk 724 (2000-2001) - Nr. 1).

Uitgangspunt is dat de organisatie in de lokale besturen van een eerstelijnsklachtrecht noodzakelijk is, waarbij wordt gestreefd naar een zekere eenvormigheid bij de inrichting ervan, conform de uitgangspunten van het decreet houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen.

Daarom vraagt het Vlaams Parlement aan de Vlaamse Regering om – aansluitend bij het voornoemde klachtendecreet – de lokale besturen aan te sporen een interne klachtendienst te organiseren, waarbij de volgende uitgangspunten en principes moeten vooropstaan:

- aan iedereen moet het recht worden verleend kosteloos een klacht in te dienen bij de interne klachtendienst over de handelingen en de werking van het betrokken lokale bestuur;
- het behandelen van een klacht moet verplicht zijn, voorzover de identiteit en het adres van de klager bekend zijn en de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen deze gericht is;
- de mogelijkheid moet bestaan om de klacht niet te behandelen wanneer de klager geen belang kan aantonen of het voorwerp van de klacht nog onderworpen kan worden aan administratieve of andersoortige beroepsmogelijkheden;
- er moet binnen een redelijke termijn een ontvangstmelding van de klacht worden verstrekt;
- de klacht moet worden behandeld door een persoon die niet bij de feiten betrokken is, die een strikte neutraliteit in acht neemt en die de regels van het beroepsgeheim respecteert;
- de klachten moeten binnen een redelijke termijn behandeld worden en de klager moet van de resultaten hiervan schriftelijk in kennis worden gesteld. Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst, moet daarvan bij de kennisgeving melding worden gemaakt;
- jaarlijks wordt over de werking van de interne klachtendienst aan de bevoegde beleidsorganen verslag uitgebracht.

2.4 Het klachtendecreet en de Vlaamse Ombudsdienst

2.4.1 Overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse bestuursinstellingen

Al kort na de goedkeuring van het klachtendecreet is er overleg gestart tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse bestuursinstellingen.

Op 21 juni 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan alle Vlaamse bestuursinstellingen een brief geschreven waarin aandacht wordt gevraagd voor de relatie tussen de eerstelijnsklachtenbehandeling door de bestuursinstellingen en de tweedelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst. In de brief stelt de Vlaamse Ombudsdienst dan ook samenwerking en overleg voor, met name over de onderlinge afstemming van de klachtenbehandeling, de jaarlijkse rapportering aan de Ombudsdienst en de bekendmaking naar de publieke opinie.

Overleg in juli 2001 met de informatieambtenaar en het departement Coördinatie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap leidt tot de vaststelling dat een omzendbrief naar alle Vlaamse bestuursinstellingen het aangewezen middel is om tot een gecoördineerde invoering van het klachtendecreet te komen. Een allereerste ontwerpversie op 18 juli 2001 van die omzendbrief is het eerste concrete resultaat van het overleg.

Tussen 10 juli en 1 oktober 2001 is er verder overleg met de andere departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap:
- departement Algemene Zaken en Financiën
- departement Onderwijs
- departement Leefmilieu en Infrastructuur
- departement Wetenschap, Innovatie en Media
- departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur
- departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw.

Op 5 oktober 2001 heeft er in het Vlaams Parlementsgebouw een gemeenschappelijke informatievergadering plaats met vertegenwoordigers van de Vlaamse Openbare Instellingen.

De aandachtspunten en suggesties die uit het overleg tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de bestuursinstellingen naar voren zijn gekomen, zijn door de Vlaamse Ombudsdienst samengevat in een overzicht. Dat is op 10 oktober 2001 bezorgd aan alle bestuursinstellingen. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat de aandachtspunten en suggesties een goede basis vormen voor de uitwerking en organisatie van het klachtrecht op het terrein, alsook voor bijkomend overleg op nadere aspecten. De meeste aandachtspunten en suggesties zijn overigens al verwerkt in de omzendbrief van de Vlaamse Regering over het klachtendecreet.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt eveneens op 10 oktober 2001 aan alle bestuursinstellingen een uitgebreide tekst met een inhoudelijke bespreking van het klachtendecreet: *Een klachtrecht voor de burger op Vlaams niveau.*

2.4.2 Voorbereiding van de omzendbrief

Ondertussen is op 11 september 2001 op het kabinet van de minister-president over het klachtrecht vergaderd met vertegenwoordigers van de kabinetten, van het Ministerie en van de Vlaamse Ombudsdienst. Op die vergadering wordt er voorgesteld een ad-hoc werkgroep Klachtenmanagement op te richten. De belangrijkste doelstelling is de opstelling van de tekst van de omzendbrief. Ook andere zaken die nodig zijn voor een gecoördineerde start van het klachtrecht per 1 januari 2002 en voor een goede samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst zijn aan bod gekomen in de werkgroep. Op 24 september 2001 beslist de Vlaamse Regering formeel dat er een omzendbrief geschreven zal worden.

Op 24 september en 11 oktober 2001 is de werkgroep samengekomen. Het resultaat is de ontwerptekst van de omzendbrief *Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement.* Die tekst is op 25 oktober 2001 besproken door het College van Secretarissen-Generaal van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en op 29 oktober 2001 overgezonden aan de minister-president van de Vlaamse Regering voor verdere politieke besluitvorming. Tijdens de zitting van 1 februari 2002 heeft de Vlaamse Regering de definitieve tekst van de omzendbrief goedgekeurd.

2.4.3 Voorbereiding van de communicatiecampagne

De eerstelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse bestuursinstellingen en de tweedelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst zijn nauw met elkaar verweven. Het is daarom evident dat de bekendmaking van het klachtendecreet naar de publieke opinie ook een nauwe samenwerking tussen de bestuursinstellingen en de Vlaamse Ombudsdienst vereist. Daarom heeft er vanaf juli 2001 regelmatig overleg plaatsgevonden ter voorbereiding van de communicatiecampagne die voor het voorjaar van 2002 gepland is.

2.4.4 Samenwerking op het gebied van klachtenregistratie

De Vlaamse Ombudsdienst heeft sinds 1999 een geautomatiseerd systeem voor de registratie van de ombudsklachten ontwikkeld. Dat systeem is in de eerste plaats afgestemd op de specifieke noden van een ombudsdienst, waarvoor klachtenbehandeling de "core-business" is. Dat betekent onder meer dat de registratie veel dieper gaat dan nodig en wenselijk is voor de Vlaamse bestuursinstellingen. Het registratiesysteem van de Ombudsdienst is bovendien een onderdeel van een omvangrijker informatiesysteem. Tenslotte is het systeem van de Vlaamse Ombudsdienst niet afgestemd op een complexe organisatiestructuur als die van de Vlaamse bestuursinstellingen.

De samenwerking op het gebied van klachtenregistratie kan dus niet gebeuren door een simpele overdracht van het systeem van de Vlaamse Ombudsdienst. Die samenwerking dient te liggen in een zo nauw mogelijke afstelling op elkaar van het registratiesysteem van de Vlaamse Ombudsdienst en een te ontwikkelen eigen registratiesysteem van de Vlaamse overheid. Beide systemen moeten feilloos met elkaar kunnen communiceren . Daarvoor zijn goede en gedetailleerde afspraken nodig, zodat de twee systemen "dezelfde taal" spreken en begrijpen. Daarnaast is de Vlaamse Ombudsdienst bereid zijn expertise op het gebied van klachtenregistratie ter beschikking te stellen.

Voorlopig richt de samenwerking op het gebied van klachtenregistratie zich tot duidelijke afspraken over welke gegevens de Vlaamse bestuursinstellingen dienen te registreren met het oog op de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst.

2.4.5 Samenwerking bij de jaarlijkse rapportering

Het klachtendecreet vraagt dat iedere bestuursinstelling jaarlijks een rapport over het klachtenbeeld en de klachtenbehandeling bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dat rapport moet uiterlijk 1 maart in het bezit zijn van de Vlaamse Ombudsdienst.

Om die uiterlijke datum te halen en ook om tot een min of meer uniforme rapportering te komen zijn er formele en informele afspraken gemaakt of gepland over die rapportering. Zo is in december 2001 een voorlopige lijst bezorgd aan de Vlaamse bestuursinstellingen met een zo concreet mogelijk overzicht van de vragen die de Vlaamse Ombudsdienst zal stellen voor de jaarlijkse rapporten. De Vlaamse Ombudsdienst hecht bijzonder belang aan een goede start van de jaarlijkse rapportering. Met het oog op de te verwachten kinderziektes bij de eerste rapportering per 1 maart 2003, stelt de Vlaamse Ombudsdienst voor om in het najaar van 2002 een voorlopige en informele "proefrapportering" te doen.

2.4.6 SAMENWERKINGSPROTOCOLLEN

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de loop van 2000 samenwerkingsprotocollen afgesloten met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en met de meeste Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen.

Het is duidelijk dat door de invoering van het klachtendecreet enkele wijzigingen aan die samenwerkingsprotocollen aangebracht moeten worden. Het is de bedoeling om daar in de loop van 2002 werk van te maken.

2.5 De problematiek van het medebewind

In het Jaarverslag 2000 werd uitgebreid ingegaan op de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van andere, niet-Vlaamse, administratieve overheden, dit ten gevolge van artikel 3 van het ombudsdecreet dat de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst regelt voor "andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren". Als de Vlaamse overheid een beroep doet op andere besturen en instellingen om de eigen bevoegdheden uit te oefenen, kan de burger met klachten over die instanties dus ook terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Om de precieze bevoegdheid van de Ombudsdienst te verduidelijken, werd in samenwerking met de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten een onderzoek opgezet, *De bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman in het kader van het "medebewind"*, uitgevoerd door advocaat Jim Deridder. Een samenvatting van dat onderzoek is te vinden in het Jaarverslag 2000.

De Vlaamse Ombudsdienst acht zich bevoegd als de Vlaamse overheid een andere administratieve overheid belast met taken of als er binnen de kernopdracht van de haar toegewezen bevoegdheidsuitoefening bepaalde richtlijnen zijn voor de uitoefening. Een klachtonderzoek vertrekt vanuit de geldende regelgeving, er wordt nagegaan of er wettig werd gehandeld. Die regelgeving bepaalt ook het kader waarbinnen kan bemiddeld worden. Maar een even wezenlijk onderdeel van de ombudsopdracht is de zorgvuldigheid en klantvriendelijkheid nagaan. Heeft de burger binnen dat wettelijk kader wel een optimale dienstverlening gekregen? Als de Vlaamse Ombudsdienst, gegeven artikel 3 van het ombudsdecreet, bevoegd is om een klacht te onderzoeken, dan is het evident dat de Ombudsdienst zijn opdracht even goed moet kunnen uitoefenen als wanneer de taak door een eigen Vlaamse overheidsdienst zou worden waargenomen. De burger heeft recht op een zelfde kwaliteitsniveau. In het onderzoek worden bijgevolg alle ombudsnormen getoetst om de kwaliteit van de geboden dienstverlening te kunnen beoordelen.

Het knelpunt bestaat er vooral in dat om te bepalen of de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is, steeds moet worden uitgezocht in hoeverre de Vlaamse regelgeving voor een bepaalde handeling iets regelt, zeg maar de autonomie van die andere administratieve overheid inperkt. Dit kan continu veranderen.

De studie was het onderwerp van een symposium, *De bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman in het kader van het medebewind*, dat plaatsvond op 26 april 2001 in het Vlaams Parlement. Naar aanleiding van het symposium is ook een boek verschenen bij uitgeverij Die Keure, *De bevoegdheid van de ombudsman inzake lokale en andere besturen.*

Administratie, academici en ombudslieden bespraken de thematiek. Er werd vastgesteld dat zich een tweetal problemen stelt bij de bevoegdheidsafbakening van de Vlaamse Ombudsdienst:

- wat zijn administratieve overheden en is het een essentieel element om de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst aan vast te knopen?
- als het al gaat over een administratieve overheid, wat zijn dan de "andere" administratieve overheden en hoe ver reikt de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst?

Ten gevolge van de verschillende interpretaties van het begrip "administratieve overheid" besluit het symposium dat de decreetgever duidelijkheid in de regelgeving moet brengen over het begrip administratieve overheid, maar ook de bevoegdheden van de Vlaamse ombudsman duidelijk moet afbakenen.

Ten aanzien van de lokale ombudsdiensten spitst de discussie zich toe op het al dan niet centralistische karakter van deze benadering. Als de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd is voor alle klachten zodra er een aanknopingspunt is met een Vlaamse materie, wordt een interferentie gecreëerd die aanbevelingen doet op lokaal vlak over lokale aangelegenheden. Een aantal deelnemers pleit daarom voor een maximale behandeling op lokaal vlak. De studie vertrekt evenwel vanuit de vaststelling dat niet alle steden en gemeenten over een ombudsman beschikken. Gegeven deze situatie is er geredeneerd vanuit het principe van de gelijke rechtsbescherming, en in het bijzonder door de ombudsbescherming van de burger in Vlaanderen gelijk te trekken. Zodra er een Vlaams aanknopingspunt is, kan de burger die op lokaal niveau geen beroep kan doen op een ombudsdienst zich met die klachten wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst is zeker geen voorstander van een centralisatie. In de praktijk werden met de lokale ombudslieden reeds de nodige samenwerkingsafspraken gemaakt.

2.6 De georganiseerde beroepen

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst, volgens artikel 13, § 3 van het ombudsdecreet, het onderzoek van een klacht moet opschorten als er omtrent de feiten een georganiseerd beroep werd ingesteld, is er een interne inventaris opgesteld van de meest voorkomende administratieve beroepen, in samenwerking met de diverse departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare Instellingen en in afwachting van een volledig overzicht. Die inventaris vermeldt ook enkele essentiële kenmerken, zoals:

- welke beslissing is vatbaar voor administratief beroep en binnen welke termijn?
- wat kan het resultaat zijn van het beroep (nieuwe beslissing, advies, heroverweging, enzovoort)?
- welke vormvereisten en termijnen zijn van toepassing?

De inventaris is ook nuttig als doorverwijsinstrument, met name om verzoekers op weg te helpen, als blijkt dat over de aangelegenheid van de klacht nog een administratief beroep openstaat.

2.7 De samenwerking met de Vlaamse Infolijn

Net zoals bij de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap komen informatievragen nog vaak bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.1). Het bevoorrechte partnerschap met de Vlaamse voorlichtingsambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn is in 2001 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren.

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

De Vlaamse Infolijn heeft in 2001 791 geregistreerde oproepen rechtstreeks naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in datzelfde jaar 504 verzoekers doorverwezen naar de Infolijn (zie ook tabel 4 in 4.1).

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

2.8 Eventuele moeilijkheden in de samenwerking

Volgens artikel 18 van het ombudsdecreet mag de Vlaamse ombudsman ook rapporteren over de eventuele moeilijkheden die hij ondervindt in de uitoefening van zijn opdracht. In dat verband zijn geen grote moeilijkheden te vermelden.

De klachtenbehandeling

46 3.1 STAPPENPLAN

48 3.2 DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING

49 3.3 HET KLACHTENDECREET EN DE INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

51 3.4 THEMA'S

52 3.5 KWALIFICATIES

53 3.6 OMBUDSNORMEN

Deel 3 DE KLACHTENBEHANDELING

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

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

De goedkeuring van het klachtendecreet heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn klachtenbehandeling moet aanpassen aan de gewijzigde situatie vanaf 1 januari 2002. Hierover kunt u lezen in **3.3 Het klachtendecreet en de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst.**

De Vlaamse Ombudsdienst groepeert de klachten niet per overheidsdienst, maar per thema: daarvoor verwijzen we naar **3.4 Thema's**.

Uiteindelijk moeten elke klacht en de reactie daarop van de overheidsdienst beoordeeld of gekwalificeerd worden aan de hand van een geheel van normen: die aspecten bespreken we in **3.5 Kwalificaties** en **3.6 Ombudsnormen**.

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

3.1 Stappenplan

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

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

We bespreken elke fase en de belangrijkste stappen.

FASE A : ONTVANGST VAN EEN KLACHT OF VRAAG

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

FASE B: ONTVANKELIJKHEIDSONDERZOEK

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

FASE C: INHOUDELIJK ONDERZOEK

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

FASE D: BEOORDELING EN VERDERE BEHANDELING

- Als de onderzoeker meent voldoende elementen te hebben voor een gemotiveerde beoordeling of kwalificatie van het dossier, maakt hij een rapport op met een samenvatting van de feiten, van de klacht en van de belangrijke elementen uit het onderzoek. Het onderzoeksteam, onder leiding van de Vlaamse ombudsman, duidt de relevante ombudsnormen aan en geeft een voorlopige kwalificatie aan de klacht (zie 3.5 en 3.6).
- De onderzoeker brengt de verzoeker en de overheidsdienst op de hoogte van die beoordeling met de nodige motivering. Zowel de verzoeker als de overheidsdienst kan reageren. Zo nodig wordt de kwalificatie gewijzigd of het dossier opnieuw in de onderzoeksfase C geplaatst. Bij uitblijven van enige reactie wordt de kwalificatie definitief.
- De Vlaamse Ombudsdienst probeert bij klachten die voorlopig als "gegrond en deels hersteld", "gegrond en niet hersteld" of "terechte opmerking" gekwalificeerd zijn, eerst rechtstreeks met de overheidsdienst tot een oplossing te komen. Is die overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst ook de hogere ambtenaren op de hoogte.
- Blijft een oplossing uit, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de minister. Tenzij daardoor alsnog een wijziging in de situatie komt, wordt de kwalificatie definitief en sluit de Vlaamse Ombudsdienst het dossier af.

FASE E: JAARVERSLAG EN OPVOLGING

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

3.2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening

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

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

We vatten nog even samen wanneer een klacht onontvankelijk is:

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

Een groot deel van de **doorverwijzingen** betreft informatieve vragen die naar de Vlaamse Infolijn doorgestuurd worden. Van de **doorverwijzende instanties**, die zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst doorverwijzen, komen talrijke doorverwijzingen van collega's ombudslieden, vooral de federale ombudsmannen en de lokale ombudslieden. Soms verwijzen ook de overheidsdiensten zelf naar de Vlaamse Ombudsdienst door, wanneer burgers menen een onvoldoende antwoord op hun vraag of klacht te ontvangen. Dat gebeurt bijvoorbeeld bij de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Tot de categorie **onmiddellijke dienstverlening** worden ook gerekend alle klachten die **niet in onderzoek** zijn genomen. Onder meer de situaties waarin aanvullende vragen over de klacht worden gesteld aan de verzoeker maar waarop geen antwoord komt, ondanks minstens twee herinneringsbrieven. Of de klachten die zijn **ingetrokken** zonder dat een dossier is aangemaakt en zonder dat er contact is geweest met de overheidsdienst, bijvoorbeeld omdat de klacht intussen is opgelost. Als er wel een dossier is aangemaakt en als er contact is geweest met de overheidsdienst, maar trekt de verzoeker dan nog zijn klacht in, dan wordt het dossier ondergebracht in de categorie "andere" bij de kwalificatie (zie 3.5). Als een verzoeker niet alleen een klacht stuurt naar de Vlaamse Ombudsdienst, maar ook een bezwaarschrift indient en meteen gelijk haalt via die bezwaarprocedure, dan is die klacht **opgelost** zonder interventie van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst krijgt soms **ontvankelijke klachten** waarvan bij ontvangst onmiddellijk blijkt dat zij weinig of geen onderzoekswerk vergen en dat een oplossing snel en eenvoudig kan geboden worden. Het gaat bijvoorbeeld om klachten over het uitblijven van een antwoord op een brief, over het niet toesturen van een aanslagbiljet ondanks aandringen van de verzoeker, enzovoort. De Vlaamse Ombudsdienst past voor dergelijke klachten de zogenaamde **snelle interventiemethode** (SIM) toe. De Ombudsdienst belt naar de betrokken overheidsdienst of stuurt een mailtje en vraagt voor een snelle rechtzetting. De praktijk leert dat de overheidsdiensten op deze verzoeken inderdaad snel en efficiënt reageren. Bij de in 2001 geregistreerde SIM's werd in alle gevallen binnen een aanvaardbare termijn voor een rechtzetting gezorgd.

De werkwijze bij de behandeling van deze klachten verschilt grondig van die bij de eigenlijke klachten of dossiers: de communicatie met de overheidsdienst en de verzoeker gebeurt eerder informeel en de registratie van gegevens wordt tot het strikt noodzakelijke beperkt. Dit belet echter niet dat de Vlaamse Ombudsdienst er ook bij deze klachten over waakt of er structurele tekortkomingen van de overheid uit kunnen afgeleid worden. Het beperkte aantal in 2001 toegepaste SIM's (13) laat voorlopig echter niet toe om structurele besluiten te trekken.

3.3 Het klachtendecreet en de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst

De goedkeuring van het klachtendecreet heeft tot gevolg dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn klachtenbehandeling moet aanpassen aan de gewijzigde situatie vanaf 1 januari 2002.

Verschillende vergaderingen van het onderzoeksteam in de periode juni-oktober 2001 waren hieraan gewijd. De teamdag op 26 oktober 2001 van alle personeelsleden van de Vlaamse Ombudsdienst handelde grotendeels over de implicaties van het klachtendecreet voor de klachtenbehandeling en andere werkzaaamheden binnen de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de groep van onderzoekers houdt Nan Van Zutphen zich specifiek bezig met het klachtendecreet, dit in nauwe samenwerking met de Vlaamse ombudsman en de andere onderzoekers. Het is de bedoeling dat vanaf januari 2002 iedere onderzoeker voor zijn thema's regelmatig contact zal onderhouden met de betrokken klachtencoördinatoren binnen de bestuursinstellingen. Dat contact is vooral van belang voor allerlei concrete vragen en problemen bij de eerstelijnsklachtenbehandeling. Ook zal er periodiek een breder overleg plaatshebben tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de groep van klachtencoördinatoren. In dat bredere overleg zullen alle problemen en evoluties in de toepassing van het klachtendecreet aan bod kunnen komen. De jaarlijkse rapportering zal een belangrijk onderdeel moeten zijn van dat periodieke overleg.

Volgens artikel 13, §1, 2° van het ombudsdecreet van 7 juli 1998 neemt de Vlaamse ombudsman een klacht niet in behandeling wanneer de verzoeker kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen. Op grond van deze zogenaamde "kenbaarheidsvereiste" werden de verzoekers die hun klacht nog niet aanhangig hadden gemaakt bij de eerste lijn, door de Vlaamse Ombudsdienst doorverwezen naar de betrokken administratieve overheid. Met de goedkeuring van het klachtendecreet kan deze doorverwijzing gestructureerder, gerichter en doeltreffender gebeuren.

Als er door de indiener **nog geen enkele stap** over de klacht bij de eerste lijn is ondernomen, dan stuurt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht door naar de betrokken klachtencoördinator. De Vlaamse Ombudsdienst deelt die doorverwijzing mee aan de indiener van de klacht. Vanuit de bestuursinstelling hoeft over deze klacht geen verdere rechtstreekse reactie aan de Ombudsdienst bezorgd te worden. Enkel in de jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst wordt die klacht verwerkt in het klachtenbeeld van de bestuursinstelling.

Een andere situatie doet zich voor, als de indiener van de klacht wel al op een of andere manier contact met de bestuursinstelling heeft gehad, maar **niet in het kader van het klachtendecreet en zonder dat de klacht de klachtencoördinator heeft bereikt**. In dat geval stuurt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht door naar de klachtencoördinator van de bestuursinstelling. De Vlaamse Ombudsdienst laat dat vervolgens aan de indiener van de klacht weten. De bestuursinstelling bezorgt, na afhandeling van de klacht, een kopie van de beslissingsbrief aan de Vlaamse Ombudsdienst en laat eveneens weten hoe het komt dat de oorspronkelijke klacht het officiële klachtencircuit van de bestuursinstelling niet bereikt heeft.

Dit betekent dat vanaf het werkjaar 2002 de Vlaamse Ombudsdienst niet alleen kwalificatierapporten zal maken over de eigenlijke klachten die de Vlaamse Ombudsdienst behandeld heeft. Bij klachten waarbij het eerstelijnsklachtencircuit niet goed heeft gewerkt zal de Vlaamse Ombudsdienst ook een afzonderlijk kwalificatierapport maken over die eerstelijnsklachtenbehandeling.

Het registratiesysteem van de Vlaamse Ombudsdienst is per 1 januari 2002 zodanig aangepast dat ook de klachten over de eerstelijnsklachtenbehandeling registreerd en verwerkt kunnen worden.

De jaarlijkse rapportering over het klachtenbeeld door de Vlaamse bestuursinstellingen aan de Vlaamse Ombudsdienst zal gevolgen hebben voor het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. De uiterste termijn voor de indiening van de jaarlijkse rapportering is 1 maart. Zelfs als alle bestuursinstellingen deze datum halen, dan betekent de verwerking van die rapporten in het jaarverslag van de Ombudsdienst normalerwijze dat het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst vanaf 2003 een stuk later zal verschijnen dan einde maart, zoals nu gebruikelijk is.

3.4 Thema's

De Vlaamse Ombudsdienst **groepeert de klachten per thema**. Voor de burger-verzoeker en voor de lezer van het jaarverslag is dat relevanter en toegankelijker. Bovendien zijn afdelingen, administraties of departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vaak op hetzelfde terrein bezig als de Vlaamse Openbare Instellingen. In onze klachtenbespreking per thema (zie 4.2 tot 4.12) wordt voor elk thema uitgelegd hoe het thema "institutioneel" gesitueerd moet worden en welke overheidsdiensten bij de beleidsuitvoering betrokken zijn.

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

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

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

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

3.5 Kwalificaties

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

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

1. (Deels) gegronde klacht, maar hersteld

Bij een (**deels**) **gegronde klacht, maar hersteld** oordeelt de Vlaamse Ombudsdienst dat één of meer ombudsnormen geschonden zijn (zie 3.6). Een klacht wordt als **hersteld** gekwalificeerd, als er alsnog **een oplossing** in dit dossier is bereikt door bemiddeling of interventie vanwege de Vlaamse Ombudsdienst.

2. (Deels) gegronde klacht en deels hersteld

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

3. (Deels) gegronde klacht en niet hersteld

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

4. Ongegronde klacht

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

5. Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling

De Vlaamse overheid heeft de regelgeving correct toegepast, maar dit leidt tot een onaanvaardbare situatie, waaraan een beleidsaanbeveling wordt gekoppeld.

6. Terechte opmerking

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

7. Geen oordeel mogelijk

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

8. Andere

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

3.6 Ombudsnormen

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

Die ombudsnormen vallen uiteen in twee groepen:
- de behoorlijkheidsnormen en
- de zorgvuldigheidsnormen.

Intussen werd in het ombudsteam gewerkt aan een grondige analyse per norm, die zal uitmonden in een verfijning ervan, voor de bemiddeling van de dossiers in 2002.

A. Behoorlijkheidsnormen

1. **Overeenstemming met het recht**
   De correcte toepassing van regelgeving in de brede betekenis van het woord is een basisnorm van de sociale rechtsstaat.
2. **Motivering van bestuurshandelingen**
   De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden, en de redenen waarop ze zich baseert.
3. **Gelijkheid en onpartijdigheid**
   Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld. Een variant van dat principe is het niet-discriminatiebeginsel.

4. **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
   De overheid waarborgt duidelijkheid en zekerheid over de geldende rechtsnormen. De burger moet eenduidig kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid. Rechtsregels mogen geen terugwerkende kracht hebben.
5. **Redelijkheid en evenredigheid**
   De overheid laat in haar concrete handelen buitensporige (re)acties achterwege en geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. Zorgvuldigheidsnormen

6. **Correcte bejegening**
   De ambtenaar stelt zich, als vertegenwoordiger van de overheid, in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig op.
7. **Actieve dienstverlening**
   Van een ambtenaar mag, in zijn omgang met burgers, meer dan een louter afstandelijke en strikt neutrale opstelling worden verwacht. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.
8. **Deugdelijke correspondentie**
   De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken en aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich schriftelijk tot een overheidsdienst wenden, mogen ze binnen een redelijke termijn een antwoord of alvast een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding bevat bij voorkeur informatie over de wijze en de termijn van behandeling. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.
9. **Bereikbaarheid**
   De diensten moeten zowel telefonisch als fysiek voldoende bereikbaar zijn. Dat betekent niet alleen een redelijke ruimtelijke nabijheid en een vlotte toegankelijkheid van de gebouwen, maar ook ruime en publiekgerichte openingsuren.
10. **Actieve informatieverstrekking**
    De overheidsdienst verstrekt informatie die begrijpelijk en juist is, tijdig en niet-achterhaald, volledig, accuraat en niet-misleidend. De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terechtkan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.
11. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
    Een behoorlijke uitvoering houdt niet alleen voldoende administratieve nauwkeurigheid en adequate dossiervorming in, maar ook een correcte interne informatieverwerking en een effectieve bewaking en controle van de werkzaamheden. Er wordt oplossingsgericht gereageerd op problemen en fouten worden tijdig hersteld. Ook bij de uitbesteding van taken is het bestuur verantwoordelijk voor sluitende afspraken en voor kwaliteitscontroles.

12. Interne klachtenbehandeling

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

13. Redelijke behandeltermijn

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

14. Coördinatie

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

15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

Het klachtenbeeld 2001

58 4.1 ALGEMEEN OVERZICHT

58 4.1.1 KLACHTEN EN VRAGEN IN 2001

65 4.1.2 DOSSIERS IN 2001

70 4.1.3 VERDELING VAN DE DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2001

74 4.2 FISCALITEIT: KIJK- EN LUISTERGELD

89 4.3 FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING

107 4.4 MILIEU

125 4.5 MILIEU: AFVALWATERHEFFING

138 4.6 RUIMTELIJKE ORDENING

157 4.7 WONEN

175 4.8 ONDERWIJS

186 4.9 VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

194 4.10 ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

202 4.11 WELZIJN

210 4.12 ANDERE THEMA'S

Deel 4 HET KLACHTENBEELD 2001

Eerst volgt er een **algemeen overzicht** van de klachten die in 2001 door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld werden (4.1).

Daarna worden de klachten **per thema** behandeld (4.2 tot 4.12). Hoe en waarom de Vlaamse Ombudsdienst de klachten thematisch ordent en behandelt, kan u lezen in 3.4.

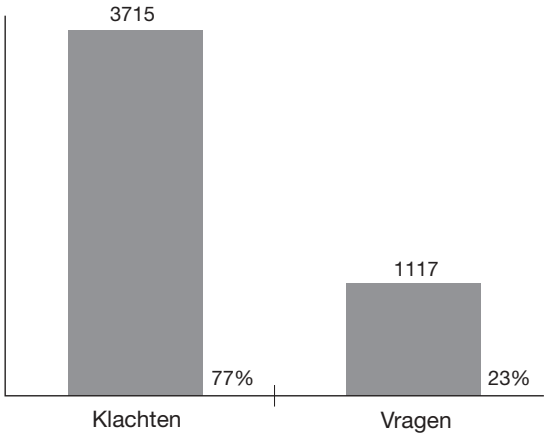
4.1 Algemeen overzicht

4.1.1 Klachten en vragen in 2001

In tabel 1 tot 5 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2001 behandelde en wordt dieper ingegaan op de onmiddellijke dienstverlening: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 1 Klachten en vragen behandeld in 2001

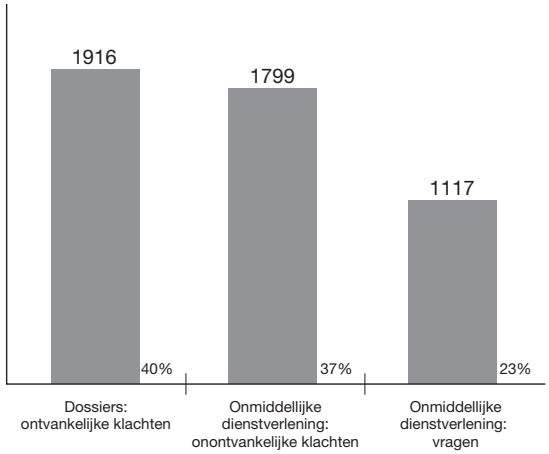
	AANTAL	%
Klachten	3715	77%
Vragen	1117	23%
Totaal	***4832***	***100%***



Het totale aantal klachten en vragen behandeld in 2001 (4832) is aanzienlijk hoger dan het aantal klachten en vragen behandeld in 2000 (3666). Dit heeft wellicht te maken met het feit dat de Vlaamse Ombudsdienst meer bekend geraakt bij het publiek.

Tabel 2 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2001

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1916	40%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	1799	37%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	1117	23%
Totaal	***4832***	***100%***



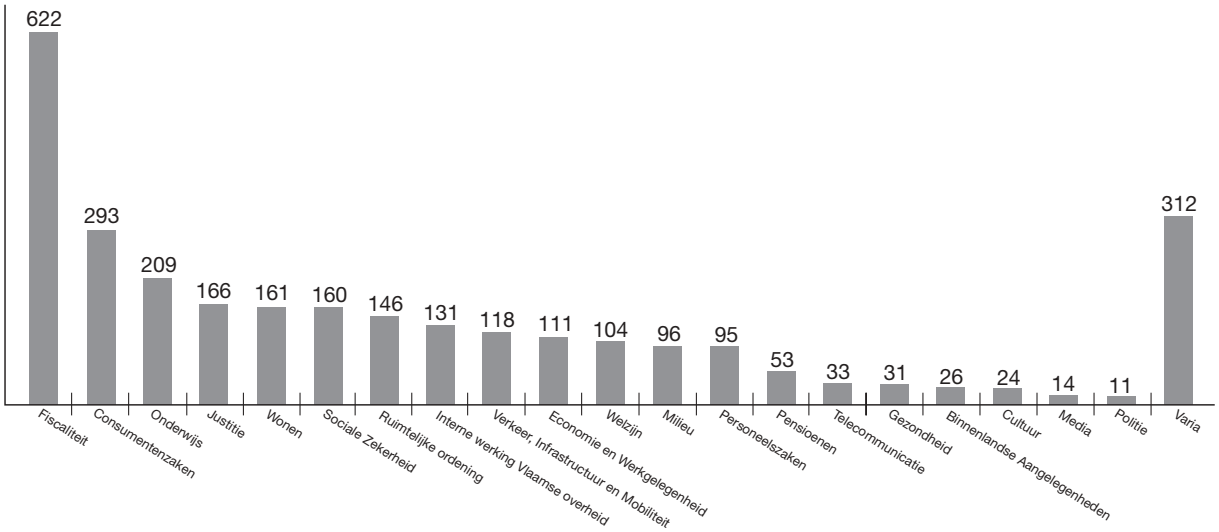
Het is duidelijk dat de "nulde lijn", "eerste lijn" en "tweede lijn" (zie 1.1.1) duidelijk nog geen werkzame begrippen zijn voor de burger: vaak richt hij zich tot de Vlaamse Ombudsdienst met een (informatie)vraag, die eigenlijk geen klacht is, of met een klacht die onontvankelijk blijkt te zijn omdat de verzoeker bijvoorbeeld nog niet geprobeerd heeft met de betrokken overheidsdienst tot een vergelijk te komen ("kenbaarheidsvereiste"). Deze vragen en onontvankelijke klachten vertegenwoordigen samen 60 % van het totale aantal klachten en vragen, iets meer dan vorig jaar zelfs. In die gevallen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een "onmiddellijke dienstverlening": de verzoeker wordt doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 4).

Op Vlaams niveau moeten er extra inspanningen blijven gedaan worden om de taakverdeling tussen de Vlaamse Infolijn, de klachtenmanagers en de Vlaamse Ombudsdienst te verduidelijken. De publiciteitscampagne die in het voorjaar van 2002 wordt gehouden zal hiertoe zeker een nuttige bijdrage kunnen leveren.

1916 van de in 2001 behandelde klachten waren ontvankelijk; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd.

Tabel 3 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2001

THEMA	AANTAL	%
Fiscaliteit	622	21.3%
Consumentenzaken	293	10.0%
Onderwijs	209	7.2%
Justitie	166	5.7%
Wonen	161	5.5%
Sociale Zekerheid	160	5.5%
Ruimtelijke Ordening	146	5.0%
Interne werking Vlaamse overheid	131	4.5%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	118	4.0%
Economie en Werkgelegenheid	111	3.8%
Welzijn	104	3.6%
Milieu	96	3.3%
Personeelszaken	95	3.3%
Pensioenen	53	1.8%
Telecommunicatie	33	1.1%
Gezondheid	31	1.1%
Binnenlandse Aangelegenheden	26	0.9%
Cultuur	24	0.8%
Media	14	0.5%
Politie	11	0.4%
Varia	312	10.7%
Totaal	***2916***	***100.0%***



Fiscaliteit op Vlaams niveau maakt 21,3 % of meer dan één vijfde van de gevallen van onmiddellijke dienstverlening uit; dit is ruim 5 % meer dan het toch al hoge cijfer van vorig jaar (16 %).

Zoals het jaar daarvoor, ontving de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2001 een groot aantal vragen en klachten over **consumentenzaken** (10 %) en over **justitie** (5,7 %). Dit wijst erop dat vragen rond enerzijds consumentenrechten en –bescherming en anderzijds rechtshulp, rechtsinformatie en rechtsprocedures nog altijd sterk leven bij de burger en dat deze nog vaak onbeantwoord blijven.

De vragen en onontvankelijke klachten over **onderwijs** (7,2 %) hebben vaak betrekking op personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

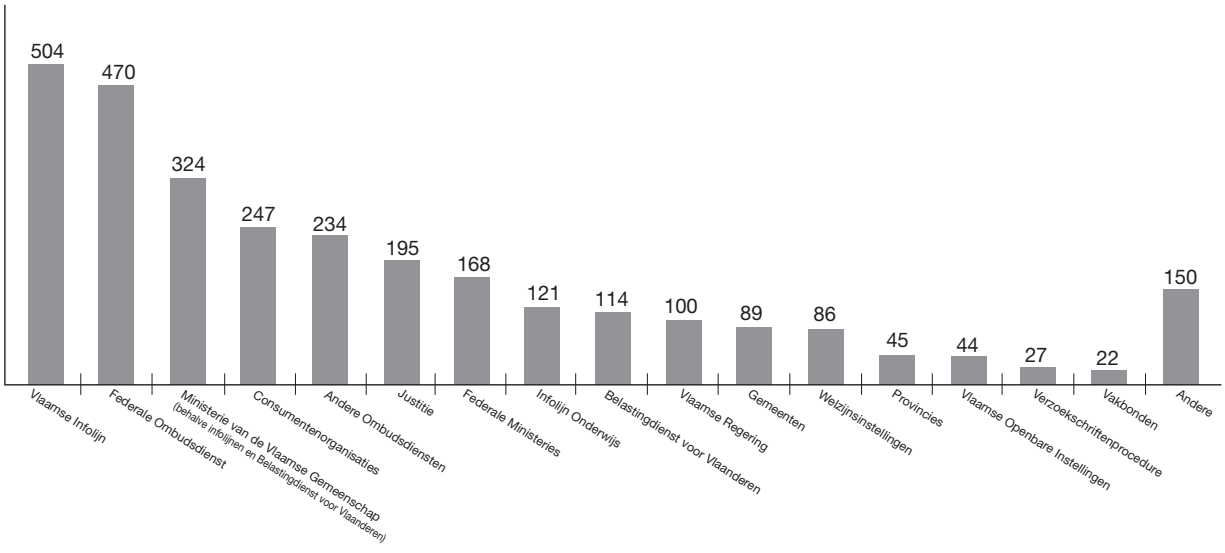
De thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader, **wonen** (5,5 %), **ruimtelijke ordening** (5 %) en **milieu** (3,3 %) behoren – al dan niet volledig - tot de bevoegdheid van de gewesten. Toch is voor deze vragen en onontvankelijke klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, omdat bijvoorbeeld niet voldaan is aan de kenbaarheidsvereiste of omdat het een louter informatieve vraag betreft.

Als we de items **sociale zekerheid** (5,5 %), **economie en werkgelegenheid** (3,8 %), **personeelszaken** (3,3 %) en **pensioenen** (1,8 %) samenvoegen, blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten ook naar ombudsdiensten stapt (14,4 %).

Ook over de **interne werking van de Vlaamse overheid** (4,5 %), **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (4 %) en **welzijn** (3,6 %) zijn er heel wat vragen en klachten.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2001

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Vlaamse Infolijn	504	17.1%
Federale Ombudsdienst	470	16.0%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve infolijnen en Belastingdienst voor Vlaanderen)	324	11.0%
Consumentenorganisaties	247	8.4%
Andere ombudsdiensten	234	8.0%
Justitie	195	6.6%
Federale Ministeries	168	5.7%
Infolijn Onderwijs	121	4.1%
Belastingdienst voor Vlaanderen	114	3.9%
Vlaamse Regering	100	3.4%
Gemeenten	89	3.0%
Welzijnsinstellingen	86	2.9%
Provincies	45	1.5%
Vlaamse Openbare Instellingen	44	1.5%
Verzoekschriftenprocedure	27	0.9%
Vakbonden	22	0.7%
Andere	150	5.1%
Totaal	***2940***	***100.0%***



De noodzaak van een goede samenwerking met de **Vlaamse Infolijn** (zie ook 2.7) blijkt uit het aantal doorverwijzingen naar die gratis infolijn. In 17,1 % van de doorverwijzingen ging het om vragen over de Vlaamse overheid, haar voordelen en tegemoetkomingen, adressen en interne gegevens. Vergeleken met 1999 (36,8 %) en met 2000 (24,6 %) blijft het aantal doorverwijzingen relatief sterk dalen. Dit komt voor een groot deel omdat de Vlaamse Ombudsdienst meer en meer "gericht" doorverwijst, dit wil zeggen naar de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap of de betrokken Vlaamse Openbare Instelling zelf.

Voor vragen over "niet-personeelsgebonden" onderwijsaangelegenheden wordt doorverwezen naar de **Infolijn Onderwijs** (4,1 %).

16 % van de doorverwijzingen gingen naar de **Federale Ombudsdienst** en 8 % naar **andere ombudsdiensten**. Voor 5,7 % van de vragen en klachten werd doorverwezen naar de informatie-ambtenaren van de **federale ministeries**.

Een aantal signalen blijken louter informatieve vragen te zijn en een klacht voldoet vaak niet aan de "kenbaarheidsvereiste" (zie tabel 2). Daarom gaat een heel aantal doorverwijzingen naar het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zelf (11 %). Om dezelfde reden wordt ook geregeld naar de Belastingdienst voor Vlaanderen doorverwezen voor de Vlaamse fiscale aangelegenheden (3,9 %).

De mogelijkheid om op de verzoekschriftenprocedure een beroep te doen wordt meegedeeld wanneer de verzoeker een klacht heeft over decreten, reglementering en het algemeen beleid: dit gebeurde in 27 gevallen. Het staat niet vast of de stap naar die procedure daadwerkelijk gezet is (zie 1.5).

De doorverwijzingen rond **justitie** gebeuren vooral naar de **justitiehuizen** of naar een **advocaat, rechtbank of notaris** (6,6 %).

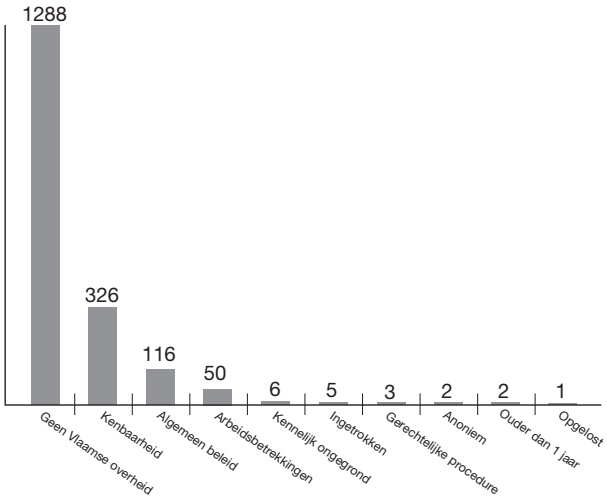
Ook in 2001 was er een sterke stijging van het aantal doorverwijzingen naar **consumentenorganisaties** (8,4 %); dit ligt in de lijn van het gestegen cijfer voor de overeenstemmende categorie uit tabel 3, namelijk **consumentenzaken**.

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

Het verschil tussen het totale aantal doorverwijzingen (2940) en het totale aantal vragen en onontvankelijke klachten (2916) wordt verklaard door het feit dat er wel vaker naar meer instanties doorverwezen wordt.

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2001

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	1288	71.6%
Kenbaarheid	326	18.1%
Algemeen beleid	116	6.4%
Arbeidsbetrekkingen	50	2.8%
Kennelijk ongegrond	6	0.3%
Ingetrokken	5	0.3%
Gerechtelijke procedure	3	0.2%
Anoniem	2	0.1%
Ouder dan 1 jaar	2	0.1%
Opgelost	1	0.1%
Totaal	***1799***	***100.0%***



1799 klachten waren onontvankelijk (zie ook 1.1.5).

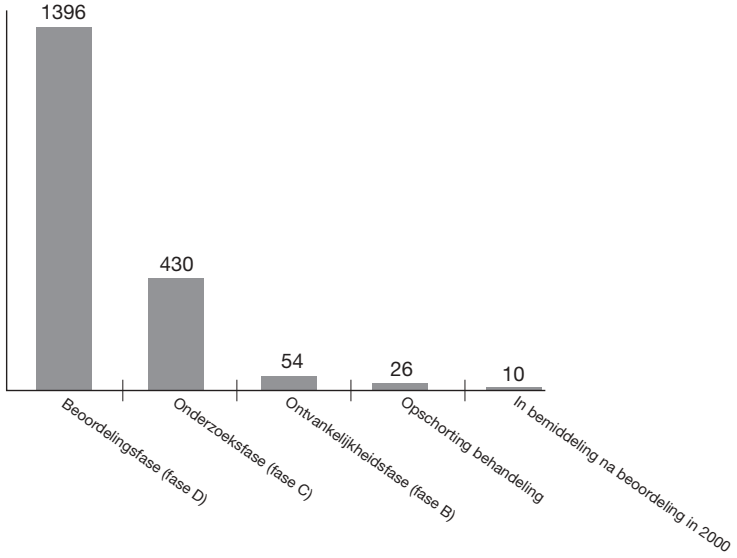
Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** (71,6 %). Erg hoog scoren ook de klachten die niet voldoen aan de **kenbaarheidsvereiste** (18,1 %) (zie ook tabel 2).

4.1.2 Dossiers in 2001

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

Tabel 6 Dossiers per fase in 2001

FASE	AANTAL	%
Beoordelingsfase (fase D)	1396	72.9%
Onderzoeksfase (fase C)	430	22.4%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	54	2.8%
Opschorting behandeling	26	1.4%
In bemiddeling na beoordeling in 2000	10	0.5%
Totaal	***1916***	***100,0%***



Iets meer dan een vijfde van de 1916 dossiers die op dat moment in behandeling waren, bevond zich eind 2001 nog in de onderzoeksfase (fase C: zie ook 3.1). In 1,4 % van de gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt. Dat is aanzienlijk minder dan de vorige jaren, omdat met de vraag om opschorting, afhankelijk van de omstandigheden, selectiever wordt omgesprongen.

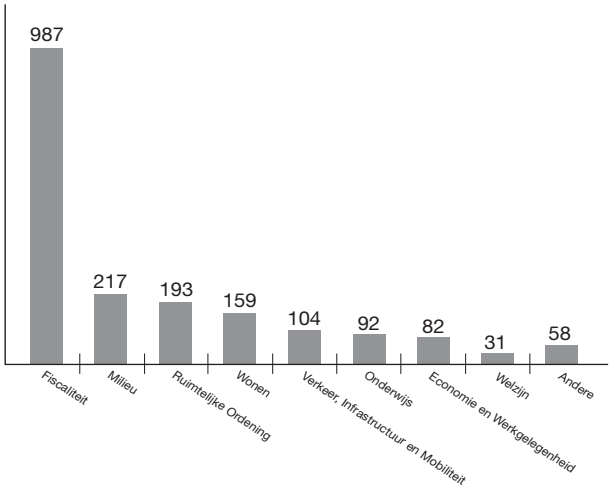
De opname in de beoordelingsfase belet niet dat er nog wordt geprobeerd om tot een oplossing of een bemiddeling te komen na een beoordeling: 72,9 % van de dossiers bevond zich eind 2001 in deze fase.

Tot een verslag aan de minister is het in de loop van 2001 enkel gekomen in de dossiers inzake interlandelijke adoptie. Op een in 2000 aan de Vlaamse minister van Onderwijs bezorgd verslag inzake de toepassing van de studietoelagenreglementering, is na meer dan een jaar nog steeds geen reactie van de minister gekomen.

In 10 dossiers die in 2000 reeds beoordeeld werden, werd in 2001 verder bemiddeld.

Tabel 7 Dossiers per thema in 2001

THEMA	AANTAL		%		NIEUW IN 2001		%	
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	519		27.0%		352		27.4%	
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	468		24.3%		304		23.6%	
Subtotaal Fiscaliteit		987		51.3%		656		51.0%
Milieu	133		6.9%		67		5.2%	
Milieu - Afvalwaterheffing	84		4.4%		59		4.6%	
Subtotaal Milieu		217		11.3%		126		9.8%
Ruimtelijke Ordening	193		10.0%		122		9.5%	
Wonen	159		8.3%		118		9.2%	
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	104		5.4%		75		5.8%	
Onderwijs	92		4.8%		70		5.4%	
Economie en Werkgelegenheid	82		4.3%		61		4.7%	
Welzijn	31		1.6%		20		1.6%	
Andere	58		3.0%		38		3.0%	
Totaal	***1923***		***100.0%***		***1286***		***100.0%***	



1286 klachten werden ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2001; de overige zijn klachten die ingediend werden in 1999 of 2000 en die in 2001 verder behandeld werden.

Meer dan de helft van de dossiers valt onder het thema **fiscaliteit** (51,3 %). Het aandeel van de dossiers rond **kijk- en luistergeld** (27 %) is wel relatief sterk gedaald tegenover 2000 (34,6 %), maar vertegenwoordigt toch meer dan één dossier op vier. Ook **onroerende voorheffing** (24,3 %) is zeer sterk vertegenwoordigd (2000: 18,5 %). Daarom behandelen we die twee subthema's ook apart in 4.2 en 4.3.

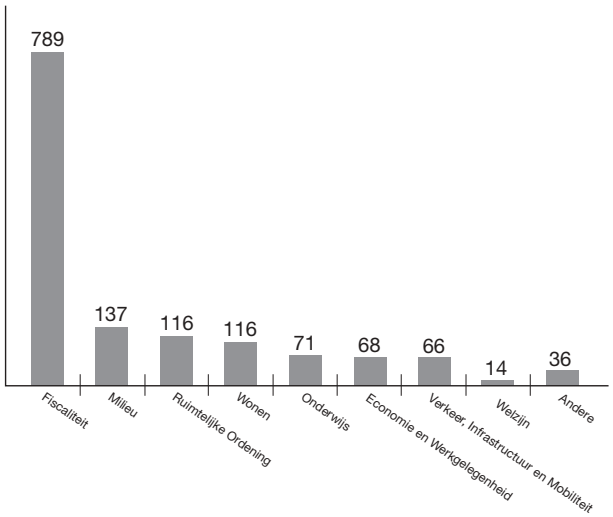
De burger heeft dus veel aandacht voor financiële aspecten en problemen. Daarbij moet ook wel worden vermeld dat de Belastingdienst voor Vlaanderen vaak zelf aan de burger het advies geeft om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst.

Voor het thema **milieu** zijn er 11,3 % klachten. **Ruimtelijke ordening** is goed voor één dossier op tien, **wonen** (8,3 %) voor bijna één op tien. **Verkeer, infrastructuur en mobiliteit, onderwijs** en **economie en werkgelegenheid** draaien telkens rond de 5 %. **Andere**, goed voor 3 % van de dossiers, slaat op**: binnenlandse aangelegenheden, cultuur, gezondheid, interne werking van de Vlaamse overheid, media, deontologische code, personeel** en **varia** (zie tabel 45).

Aan 7 dossiers werden elk twee thema's toegewezen: dit verklaart het verschil tussen het totale aantal ontvankelijke klachten per thema (1923) en het totale aantal ontvankelijke klachten per fase (1916 – zie tabel 6).

Tabel 8 Beoordeelde dossiers per thema in 2001

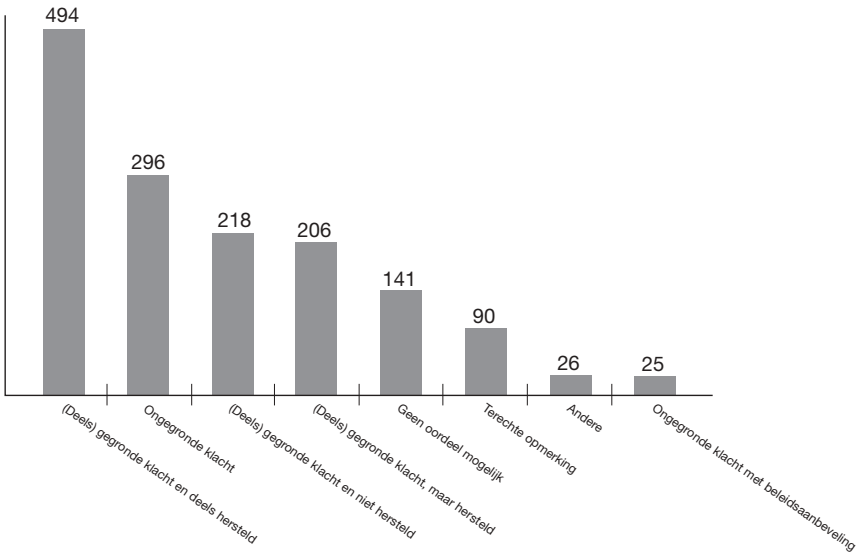
THEMA	AANTAL		%	
Fiscaliteit - Kijk-en Luistergeld	449		32.1%	
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	340		24.3%	
Subtotaal fiscaliteit		789		56.4%
Milieu	72		5.1%	
Milieu - Afvalwaterheffing	65		4.6%	
Subtotaal milieu		137		9.7%
Ruimtelijke Ordening	116		8.3%	
Wonen	102		7.3%	
Onderwijs	71		5.1%	
Economie en Werkgelegenheid	68		4.9%	
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	66		4.7%	
Welzijn	14		1.0%	
Andere	36		2.6%	
Totaal	***1399***		***100.0%***	



Van het totale aantal dossiers (1916) waren er 1396 beoordeeld eind 2001, waarvan er drie een tweede thema toegewezen kregen: dit verklaart het cijfer 1399. De verdeling strookt grotendeels met de verdeling van het aantal dossiers per thema (tabel 7).

Tabel 9 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2001

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	494	33.0%
Ongegronde klacht	296	19.8%
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	218	14.6%
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	206	13.8%
Geen oordeel mogelijk	141	9.4%
Terechte opmerking	90	6.0%
Andere	26	1.7%
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	25	1.7%
Totaal	***1496***	***100.0%***



Ten opzichte van de voorgaande werkjaren hebben we de categorie (**deels**) **gegronde en** (**deels**) **niet herstelde** klacht verfijnd en opgesplitst in (**deels**) **gegrond en deels hersteld** enerzijds en (**deels**) **gegrond en niet hersteld** anderzijds.

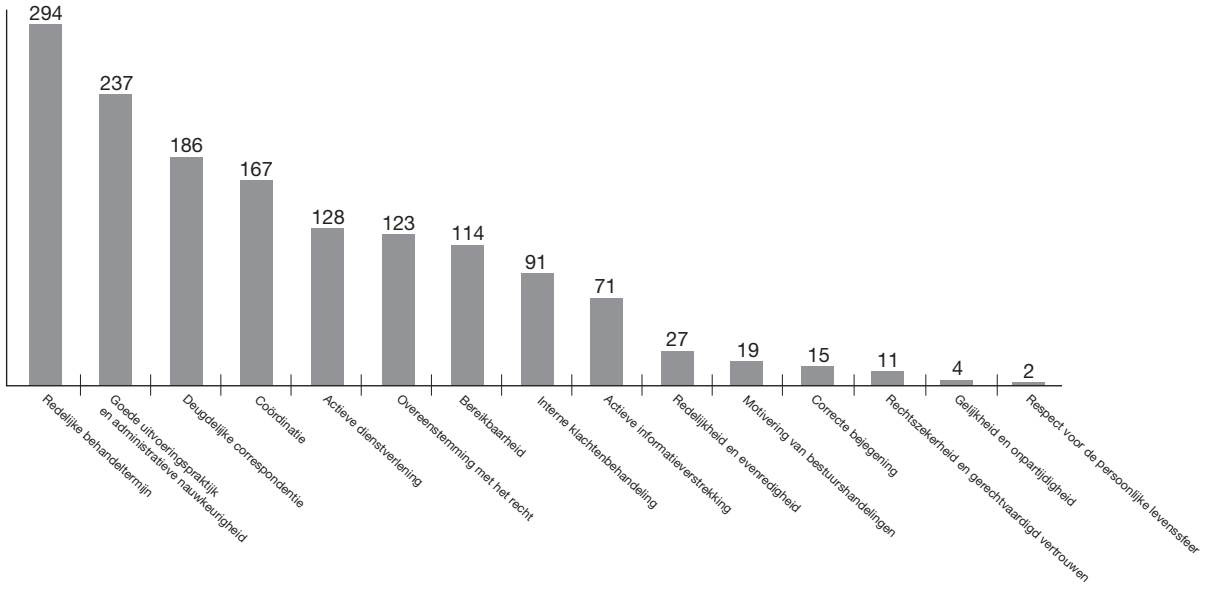
De belangrijkste groep vormt de (**deels**) **gegronde en deels herstelde** klachten: 33,1 %. Wanneer wij aan die 33,1 % (**deels**) **gegronde en deels herstelde** klachten de 13,8 % (**deels**) **gegronde, maar herstelde** klachten toevoegen geeft dat een totaal van 46,9 % (**deels**) **gegronde** klachten die **deels of volledig hersteld** werden. In 14,5 % van het totale aantal klachten ging het om een (**deels**) **gegronde klacht die niet hersteld** werd.

Bijna een vijfde van de klachten was **ongegrond** (19,8 %). **Terechte opmerkingen** zijn er in 6 % van de gevallen gemaakt; samen met de (**deels**) **gegronde** klachten (61,4 %) geeft dit bijna zeven op tien dossiers waarin één of meer ombudsnormen werden geschonden (zie ook 3.6). In bijna 10 % van de beoordeelde dossiers was er vanwege de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel mogelijk**.

Een aantal klachten bevat meerdere aspecten ter beoordeling. Daarom is het totale aantal kwalificaties (1496) groter dan het totale aantal beoordeelde dossiers (1396).

Tabel 10 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2001

OMBUDSNORM	AANTAL	%	OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	294	19.7%	Interne klachtenbehandeling	91	6.1%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	237	15.9%	Actieve informatieverstrekking	71	4.8%
Deugdelijke correspondentie	186	12.5%	Redelijkheid en evenredigheid	27	1.8%
Coördinatie	167	11.2%	Motivering van bestuurshandelingen	19	1.3%
Actieve dienstverlening	128	8.6%	Correcte bejegening	15	1.0%
Overeenstemming met het recht	123	8.3%	Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	11	0.7%
Bereikbaarheid	114	7.7%	Gelijkheid en onpartijdigheid	4	0.3%
			Respect voor de persoonlijke levenssfeer	2	0.1%
			Totaal	***1489***	***100.0%***



Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst een klacht (**deels**) **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 3.6).

Het vaakst zijn de volgende normen geschonden: **redelijke behandeltermijn** (19,7 %), **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (15,9 %), **deugdelijke correspondentie** (12,5 %) en **coördinatie** (11,2 %). Ook in ons Jaarverslag 2000 was de **redelijke behandeltermijn** de vaakst geschonden ombudsnorm (16,4 %). Opvallend zijn de stijging van de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (2000: 9,9 %) en de daling van de norm **coördinatie** (2000: 15,8 %). Ook de norm **actieve dienstverlening** (8,6 %) werd aanzienlijk minder geschonden dan in 2000 (13,7 %). Voor de norm **overeenstemming met het recht** dient opgemerkt dat deze vooral geschonden werd in de "fraudeklachten" omtrent kijk- en luistergeld (zie deel 4.2).

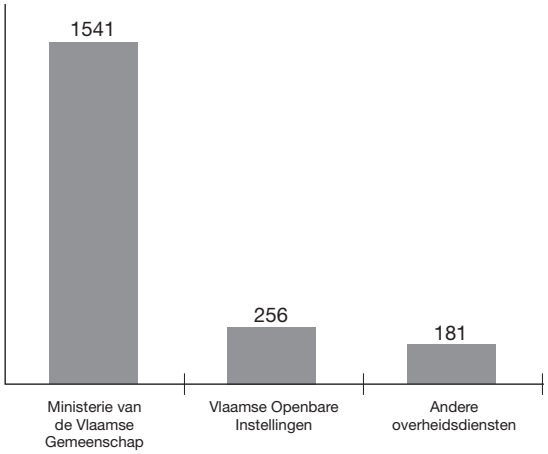
De overige ombudsnormen scoren minder dan 10 %.

Bij een beoordeling kan meer dan één norm gehanteerd worden. Daarom ligt het totale aantal geschonden normen hoger dan het totale aantal beoordeelde dossiers.

4.1.3 Verdeling van de dossiers over de overheidsdiensten in 2001

Tabel 11 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2001

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	1541	78%
Vlaamse Openbare Instellingen	256	13%
Andere overheidsdiensten	181	9%
Totaal	***1978***	***100%***

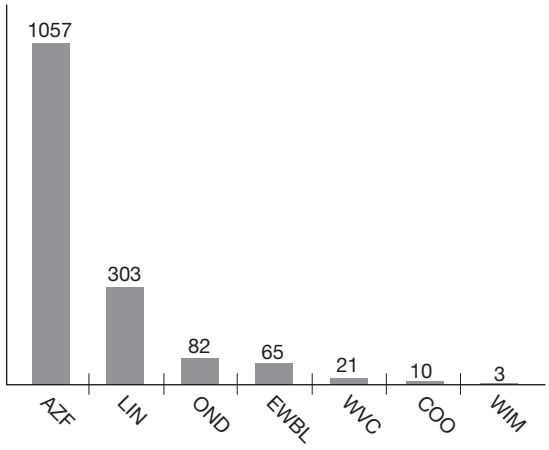


De trend uit de vorige Jaarverslagen betreffende de verdeling van de dossiers over de verschillende overheidsdiensten zet zich in 2001 door: 78 % voor de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 12), 13 % voor de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 13) en 9 % **andere** (zie tabel 14). Deze verhouding is vrijwel identiek aan die van 1999 en van 2000.

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat leidde tot het cijfer 1978.

Tabel 12 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2001

	AANTAL
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	1057
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	303
Onderwijs (OND)	82
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	65
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	21
Coördinatie (COO)	10
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	3
Totaal	***1541***

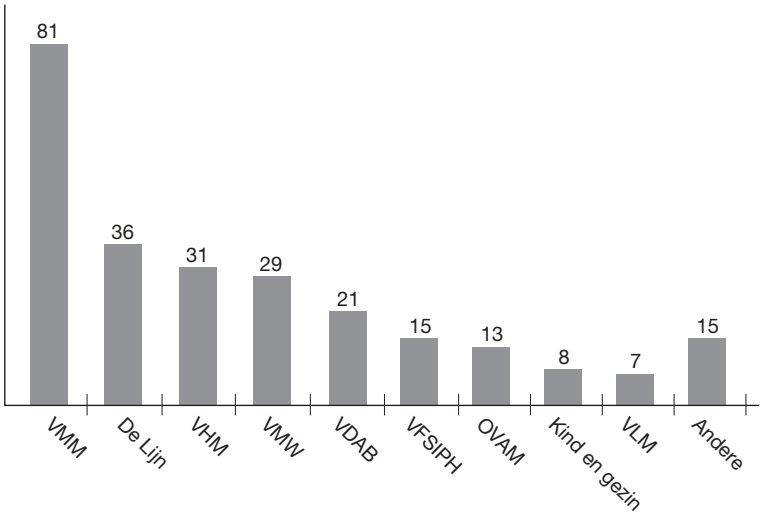


We geven even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, ook al zijn de afdelingen en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst.

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

Tabel 13 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 2001

	AANTAL
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	81
Vlaamse Vervoermaatschappij (De Lijn)	36
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	31
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	29
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	21
Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH)	15
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	13
Kind en Gezin	8
Vlaamse Landmaatschappij (VLM)	7
Andere	15
Totaal	***256***

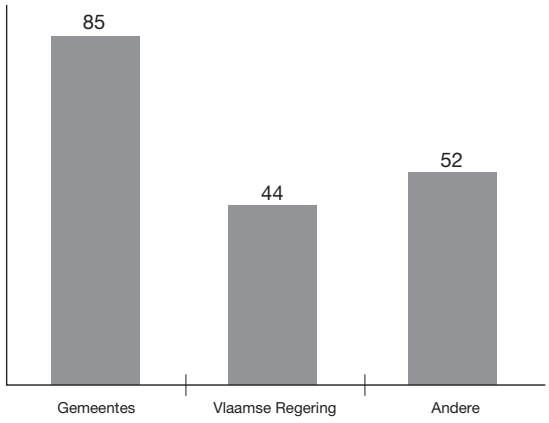


Vooral instellingen die geregeld contacten met de burgers onderhouden, komen in de tabel voor, maar de Vlaamse Ombudsdienst is voor meer Vlaamse Openbare Instellingen bevoegd dan die welke in de tabel zijn vermeld. In dalende volgorde gaat het om dossiers over: de Vlaamse Milieumaatschappij (81), De Lijn (36), de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (en de lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen) (31), de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (29) en de VDAB (21). Deze vijf instellingen stonden ook in 2000 bovenaan de lijst.

Andere zijn onder meer de Dienst voor de Scheepvaart, het Gemeenschapsonderwijs, Toerisme Vlaanderen en BLOSO.

Tabel 14 Dossiers andere overheidsdiensten in 2001

	AANTAL
Gemeentes	85
Vlaamse Regering	44
Andere	52
Totaal	***181***



In 181 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn.

Het aantal gevallen waarin een onderzoek bij een gemeente is gestart, is ernstig gestegen.

4.2 Fiscaliteit: kijk- en luistergeld

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

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

4.2.1 Regels en uitvoering

Regels

Kijk- en luistergeld was tot voor kort een "oneigenlijke gemeenschapsbelasting" in de zin dat de basisregelgeving (aanslagvoet, heffingsgrondslag, vrijstellingen) federaal werd bepaald. Met ingang van 1 januari 2002 werd het volledig overgeheveld naar de gewesten. De Vlaamse overheid besliste onmiddellijk om de belasting af te schaffen. Het aanslagjaar 2001 werd zo meteen het laatste heffingsjaar.

Kijk- en luistergeld was verschuldigd voor het houden van een autoradio of een televisietoestel. De basisregelgeving was de wet van 13 juli 1987 betreffende het kijk- en luistergeld, het koninklijk besluit van 3 augustus 1987 en het ministerieel besluit van 4 augustus 1987 betreffende het kijk- en luistergeld. De belangrijkste principes zijn de volgende.

- Kijk- en luistergeld was verschuldigd voor het houden van een autoradio, voor één of meer televisietoestellen in de woning, voor het gelijktijdig houden van een televisietoestel in een tweede verblijf.
- Kijk- en luistergeld was steeds verschuldigd voor periodes van twaalf achtereenvolgende maanden, met uitzondering van de eerste periode: dan werd verhoudingsgewijs het aantal maanden in rekening gebracht.
- Naar gelang van de eerste letter van de achternaam startte een aanslagperiode op 1 april (met uiterste betaaldatum 31 mei) voor de belastingplichtigen van wie de achternaam begint met de letter A tot en met J, of op 1 oktober (met uiterste betaaldatum 30 november) voor diegenen met een achternaam beginnend met K tot Z.
- De sanctie voor fraude was verdubbeling van de verschuldigde belasting (hierna wordt dat kortweg taksverdubbeling genoemd).

UITVOERING

In het Vlaamse Gewest verzorgt de intercommunale maatschappij CIPAL de inning, daarin gecontroleerd en gestuurd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Een "service level agreement" werd afgesloten om kwaliteit en niveau van de dienstverlening en een gedetailleerde taakverdeling vast te leggen. Het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verleent tevens toestemming aan CIPAL tot het gebruik van de bestanden van de Dienst voor Inschrijvingen van de Voertuigen (DIV) en de gegevens van de kabelmaatschappijen.

Vermits de Vlaamse overheid het toezicht uitoefent op de correcte en klantvriendelijke uitvoering, richt de Vlaamse Ombudsdienst zich altijd tot de Belastingdienst voor Vlaanderen.

In 2000 telde de dienst Kijk- en Luistergeld in Vlaanderen 2.105.856 geregistreerde tv-houders. Het aantal kabelabonnees bedroeg 2.281.211. Het aantal autoradio's werd geregistreerd op 1.945.192, het aantal personenwagens bedroeg 2.764.125. Het kijk- en luistergeld bracht de Vlaamse overheid in 2000 18.184.000.000 frank (450.769.585,45 euro) op. De inningskost voor de Vlaamse Gemeenschap bedroeg 525.100.000 frank (13.016.888,99 euro) (bron: Belastingdienst voor Vlaanderen, Kijk- en Luistergeld, Jaarverslag 2000).

EVALUATIERAPPORT.

Naar aanleiding van een op 29 maart 2000 door het Vlaams Parlement goedgekeurde motie, is op 6 februari 2001 het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* gepubliceerd (Stuk 569 (2000-2001) - Nr. 1). Het rapport evalueert de organisatie van de inning van de eigen Vlaamse belastingen en de fiscale decreetgeving die daarop betrekking heeft. De evaluatie, die is uitgevoerd door de administratie Accounting, Budgettering en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, heeft onder meer betrekking op het kijk- en luistergeld. Dit rapport komt aan bod bij de klachten over fraude.

DE SITUATIE IN BRUSSEL.

In Brussel was er een aparte "dienst Kijk- en Luistergeld in het Tweetalig Brusselse Hoofdstedelijke Gewest", onder beheer van de beide gemeenschappen. De opbrengst werd tussen beide verdeeld. Omdat het om een gemeenschapsbelasting ging, kon de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten over het kijk- en luistergeld in Brussel onderzoeken. De Vlaamse Ombudsdienst heeft namelijk een bevoegdheid ten aanzien van andere administratieve overheden als zij belast zijn met gemeenschapsbevoegdheden. Omdat de inwoners van Brussel geen subnationaliteit hebben, waren alle klachten van inwoners van Brussel ontvankelijk, ongeacht de taal waarin ze werden ingediend. Bij gebrek aan een ombudsman van de Franstalige Gemeenschap, was de Vlaamse Ombudsdienst trouwens als enige dienst bevoegd voor klachten over kijk- en luistergeld in Brussel. Ondertussen besliste ook de Brusselse overheid tot afschaffing van het kijk- en luistergeld.

4.2.2 Klachten

Tabel 15
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld: dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	13
Onderzoeksfase (fase C)	54
Beoordelingsfase (fase D)	449
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2000	2
Totaal	***519***

Tabel 16
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld: kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	102
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	57
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	147
Terechte opmerking	8
Ongegronde klacht	64
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	20
Geen oordeel mogelijk	71
Andere	3
Totaal	***472***

Tabel 17
Fiscaliteit – Kijk- en Luistergeld: geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	112
Motivering van bestuurshandelingen	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	20
Correcte bejegening	5
Actieve dienstverlening	73
Deugdelijke correspondentie	32
Bereikbaarheid	32
Actieve informatieverstrekking	5
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	88
Interne klachtenbehandeling	19
Redelijke behandeltermijn	13
Coördinatie	65
Totaal	***467***

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 519 klachten behandeld over het kijk- en luistergeld. Daarvan werden er 449 afgerond met een beoordeling.

Voor de laatste keer: houderschap en fraude

Moet dit wel betaald worden?

In 149 klachten wordt de aanslag betwist; 51 ervan zijn **gegrond maar hersteld**. Het gaat dan om een aanslag die ten onrechte werd geheven, een opzegging die te laat werd verwerkt, een dubbele aanrekening van burgers die zijn gaan samenwonen, een fout bij de aangifte, enzovoort. In deze gevallen was de dienst steeds bereid de zaak recht te zetten. In 32 dossiers is de klacht **ongegrond**: de aanslag wordt correct geheven en moet betaald worden. Betrokkenen achten dit evenwel niet altijd redelijk: als er na de jaarlijkse uiterste opzeggingsdatum wordt opgezegd, moet het volledige volgende aanslagjaar worden betaald; de wet laat geen verhoudingsgewijze verrekening toe. Burgers die ook een toestel houden in een tweede verblijf, moeten tweemaal het volle bedrag betalen. In het vorige Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst werd uitgebreid ingegaan op de vele punten waarop de wet aan verbetering toe was. Met de afschaffing van het kijk- en luistergeld is het weinig relevant dit te herhalen.

De Belastingdienst voor Vlaanderen zorgde het afgelopen jaar wel voor een verbetering inzake klachten over opzegging van een autoradio. Het schrappen van een nummerplaat bij de DIV staat volledig los van het luistergeld voor de autoradio in de auto. Dat blijft gewoon verder lopen totdat men een opzegging meedeelt bij de dienst Kijk- en Luistergeld. Wettelijk is dat niet anders mogelijk. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde die klachten steeds als **deels gegrond**. Vanuit de ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **coördinatie** stelde de Vlaamse Ombudsdienst dat de Belastingdienst voor Vlaanderen burgers zou moe-

ten informeren over de voorwaarden voor opzegging. De dienst is daarop ingegaan: nummerplaten die in 2001 werden geschrapt en waarbij de aan die nummerplaat verbonden inschrijving bij kijk- en luistergeld niet werd opgezegd, kregen een brief die hen wees op de opzeggingsregels voor het luistergeld. De wet bleef nu eenmaal vereisen dat een aparte opzegging moest worden meegedeeld. In 2001 werden nog 27 oudere klachten met die 2 ombudsnormen beoordeeld. Daarnaast werden 39 klachten over opzegging afgesloten met **geen oordeel mogelijk** omdat niet kon worden bewezen of er tijdig was opgezegd.

WAT KOMT DIE GERECHTSDEURWAARDER HIER DOEN?

Specifiek pijnpunt bij de klachten over aanslagen betreft de inschakeling van gerechtsdeurwaarders bij de invordering. Bij 60 klachten staat dit centraal. Hiervan zijn er 4 afgesloten met **geen oordeel**, 10 zijn **ongegrond** en 46 zijn **gegrond**. Van die laatste werden er 38 **hersteld**, 8 niet. De normale procedure bij kijk- en luistergeld is dat men een aanslagbiljet ontvangt; indien er geen betaling volgt, wordt een betalingsherinnering gestuurd. Als er ook na de herinnering niet wordt betaald, wordt de inning in handen van een gerechtsdeurwaarder gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst is van mening dat voordat een gerechtsdeurwaarder wordt ingeschakeld, de dienst kan verifiëren of de aanslag en de herinnering wel naar het correcte adres werden verzonden. De dienst heeft immers toegang tot het Rijksregister en voert zo regelmatig een update uit van zijn adresgegevens. De dienst kan er dus perfect voor zorgen dat een belastingplichtige correct zijn aanslagen ontvangt. In een aantal gevallen bleek dat het aanslagbiljet of de betalingsherinnering niet naar het correcte adres werd verzonden. In die dossiers is de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden maar is de dienst bereid de gerechtsdeurwaarderskosten ten laste te nemen omdat de verzoeker niet voldoende de kans werd geboden om te betalen. Dit valt ten zeerste te appreciëren. Strikt juridisch kan de dienst dit afwijzen omdat de wet op het kijk- en luistergeld van de belastingplichtige eist dat een adreswijziging binnen 5 dagen moet worden meegedeeld. Doet hij dat niet, dan loopt hij het risico zijn volgende aanslag niet te ontvangen, met alle gevolgen vandien. Een overheid heeft echter ook een dienstverleningsopdracht. Gegeven de toegang tot het Rijksregister kan de overheid er zelf reeds voor zorgen dat haar gegevens zo accuraat mogelijk zijn. Dit ontlast de burger om aan elke overheidsdienst apart zijn nieuwe adres mee te delen. Ook in dossiers waarin de verwerking van het nieuwe adres in het Rijksregister de verzending van de betalingsherinnering net kruiste, zodat die toch nog naar het oude adres ging, heeft de dienst uit redelijkheid al de aanmaningskosten op zich genomen (2000-0248). In een drietal dossiers werden de aanslagen van begin af aan naar een niet-officieel adres verzonden omdat dit specifiek zo werd aangegeven (bijvoorbeeld kotadres van een student). In dat geval neemt de dienst de gerechtsdeurwaarderskosten niet ten laste als de verzoeker ondertussen verhuisd is zonder zijn nieuwe adres te melden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat bij niet-tijdige betaling altijd moet worden gezorgd dat betrokkene ten minste eenmaal op zijn domicilieadres wordt aangeschreven.

Een tweede reden voor onterechte inschakeling van gerechtsdeurwaarders vindt zijn oorsprong in de invorderingsprocedure van de dienst. De timing van het traject aanslag – herinnering – gerechtsdeurwaarder is in de gegevensbestanden vastgelegd. Als dat traject doorkruist wordt, schort dat de timing niet op.

In dossier 2000-0914 wordt een aanslagbiljet verzonden naar het vroegere adres van de verzoeker. Ook de herinnering wordt naar dat adres verstuurd, op 20 juli 2000. Die brief wordt door de post terugbezorgd als 'onbestelbaar'. Op 18 augustus wordt dan een nieuwe herinnering verstuurd naar het huidige adres van de verzoeker. Het aanmaken van de herinnering voor het nieuwe adres heeft echter geen enkele invloed op de termijnen van de automatische invorderingsprocedure. Bijgevolg wordt op 25 augustus een aanmaning verstuurd door de gerechtsdeurwaarder. De dienst erkent dat de verzoeker niet de kans kreeg om op de correct verzonden betalingsherinnering te reageren en neemt de aanmaningskosten ten laste.

In dossier 2001-0372 vroeg een verzoeker uit een faciliteitengemeente om een Franstalig aanslagbiljet. Het aanmaken en verzenden van die Franstalige versie nam enige tijd in beslag. Ondertussen stond de gerechtsdeurwaarder echter al aan de deur. Ook hier heeft de dienst de aanmaningskosten ten laste genomen, maar had dit uiteraard kunnen vermijden door de automatische invorderingsprocedure te onderbreken.

Vanuit het principe van schadebeperkingsplicht werd vorig jaar de aanbeveling geformuleerd de gegevens in het belastingdossier optimaal te gebruiken om extra inningskosten te vermijden. Door het automatische karakter van de inningsprocedure wordt sowieso een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld als een saldo blijft openstaan en geen afbetalingsplan is afgesproken. In 3 dossiers (2000-0488, 2000-0528, 2000-0305) betaalden de verzoekers zo de helft of een gedeelte van hun kijk- en luistergeld. Via de gerechtsdeurwaarder werd het resterende saldo ingevorderd. De dienst had de verzoekers, na hun eerste gedeeltelijke betaling, vanuit een pro-actieve aanpak kunnen wijzen op de mogelijkheid en voorwaarden van een afbetalingsplan en had zo de invorderingskosten kunnen beperken. De Vlaamse Ombudsdienst acht dit een schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening**. Deze 3 klachten zijn **niet hersteld**: de dienst heeft de gerechtsdeurwaarderskosten niet ten laste willen nemen.

In 5 dossiers (2000-0010, 2000-0704, 2000-0771, 2001-0124, 2001-0483) ten slotte, nam de dienst de kosten van gerechtsdeurwaarders ten laste omdat de gedwongen invordering werd voortgezet, vooraleer de verzoekers een antwoord ontvingen op de bezwaren die zij bij de dienst uitten over hun aanslagbiljet. De dienst onderschrijft het principe dat bezwaren moeten worden beantwoord alvorens een betaling af te dwingen, anders schendt hij de ombudsnorm **deugdelijke correspondentie**.

DE VERDUBBELENDE TAKS.

De twee voorgaande jaren vormden klachten over taksverdubbeling het belangrijkste onderdeel in het hoofdstuk kijk- en luistergeld. Als, om wat voor reden dan ook, een aangifte niet binnen drie maanden na de aanschaf van een toestel is geregeld, legt de dienst een boete wegens fraude op en dit zonder de omstandigheden na te gaan. Veelal gebeurt dat na het verzenden van een 'regularisatieformulier' of controlebezoek bij mensen die wel geregistreerd staan als kabelabonnee maar niet ingeschreven zijn bij de dienst Kijk- en Luistergeld. Onder de in 2001 afgesloten dossiers bevinden zich 101 verzoekers die stellen

dat ze niet bewust de belasting ontdoken hebben: de verzoekers verwachten een aangifteformulier te ontvangen van de Belastingdienst voor Vlaanderen of denken dat de aangifte automatisch geregeld wordt via de kabelmaatschappij.

Wat die kabelmaatschappijen betreft, bepaalt de wet inderdaad dat elke nieuwe kabelabonnee een aangifteformulier van de Belastingdienst voor Vlaanderen ontvangt. Omdat het merendeel van de tv-bezitters ook kabel heeft, wordt de burger zo geïnformeerd over zijn aangifteverplichtingen. De dienst erkent dat die coördinatie met de kabelmaatschappijen niet altijd vlot verloopt en dat niet elke nieuwe abonnee daadwerkelijk wordt aangeschreven. Gebeurt het niet, dan moet de burger, die geacht wordt de wet te kennen, maar zorgen dat hij spontaan en tijdig aangifte doet. Hoewel het aanschrijven van de nieuwe abonnees in de wet staat ingeschreven, acht de dienst het niet-nakomen van die verplichting geen relevant argument om de boete te schrappen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dat een schending van de ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **coördinatie**. De belastingplichtige wordt nu de dupe van de gebrekkige samenwerking tussen de Belastingdienst voor Vlaanderen en de kabelmaatschappijen. Het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* wijst erop dat het niet onredelijk is van nieuwe houders om een bericht van de Belastingdienst voor Vlaanderen af te wachten, gegeven de verplichting die op de kabelmaatschappijen rust om hun abonneegegevens door te geven. De taksverdubbeling wordt daarom in een aantal gevallen disproportioneel geacht.

Omdat de taksverdubbeling uitsluitend mag worden toegepast in geval van fraude, is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de dienst de intentie tot bedrog van betrokkene afdoende moet kunnen aantonen. Het niet spontaan en onmiddellijk aangeven mag niet zomaar gelijkgesteld worden aan fraude. Daarom acht de Vlaamse Ombudsdienst de ombudsnorm **overeenstemming met het recht** altijd geschonden in deze dossiers. Fraude is een gemeenrechtelijk begrip, waarvan niet kan worden afgeweken als de wettekst geen andere definitie vermeldt.

De Vlaamse overheid stelt bij monde van de dienst én de Vlaamse minister van Financiën evenwel dat het begrip "fraude" in de wet op het kijk- en luistergeld anders moet worden geïnterpreteerd en dat het wel degelijk de bedoeling was van de wetgever om elke burger, van wie het tv-toestel of de autoradio niet onmiddellijk werd aangegeven bij de dienst Kijk- en Luistergeld, te straffen met een taksverdubbeling. Ook ingeval die burger niet te kwader trouw is. In 2000 voegde de minister daar wel aan toe dat de wet op dat punt zeker aan verbetering toe is, omdat een verdubbeling van de taks een te zware straf is in een aantal gevallen. Doordat in 2001 al snel het debat over de mogelijke afschaffing op gang kwam, zijn er echter geen stappen ondernomen om de wet te herzien.

De principiële discussie over de correcte interpretatie van het begrip "fraude" is in 2001 niet opnieuw gevoerd. De minister liet reeds in 2000 aan de Vlaamse Ombudsdienst weten het standpunt van zijn administratie te volgen. Verdere bemiddeling is dan niet mogelijk. In dossiers waarin buiten de principediscussie andere elementen meespeelden, werd de discussie op die punten wel voortgezet.

MAAR TOCH WORDT EEN TAKSVERDUBBELING WEL EENS GEANNULEERD.

In 11 dossiers werd de taksverdubbeling herzien wegens een administratieve fout: een eerdere aangifte kon worden bewezen (2000-0737) of een verzoeker was op een bepaald moment ten onrechte uitgeschreven als houder (2000-1038 en 2001-0119).

In 2 situaties heeft de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder ervoor gepleit om enige redelijkheid aan de dag te leggen. Ten eerste de situatie van mensen met een van kijk- en luistergeld vrijgesteld gezinslid. Na het overlijden van de vrijstellingsgerechtigde moet uiteraard opnieuw kijk- en luistergeld betaald worden. Indien de betrokkene niet onmiddellijk aangifte doet en de dienst bij latere controle vaststelt dat er geen kijk- en luistergeld wordt betaald, wordt onverbiddelijk een taksverdubbeling opgelegd voor de 'ontdoken' periode. Meestal gaat het om oudere mensen van wie de partner is overleden. Men kan begrijpen dat het nakomen van de verplichtingen in verband met het kijk- en luistergeld op zo een moment niet meteen de eerste bekommernis is. Het is ook niet evident om weten dat men als burger op dat moment zelf contact moet opnemen met de dienst. De dienst acht de informatie die bij aanvang van een vrijstelling gegeven wordt, voldoende en aanvaardt geen billijkheidsargumenten. Wanneer men niet onmiddellijk aangifte doet, heeft dat een taksverdubbeling tot gevolg. Vier dergelijke dossiers werden als **gegrond en niet hersteld** beoordeeld.

Een tweede typische probleemsituatie is die na een scheiding. Wie is er dan kijk- en luistergeld verschuldigd: de effectieve houder van het toestel of de bij de dienst geregistreerde houder? Na een echtscheiding blijft de bij de dienst geregistreerde partner verder ingeschreven op zijn nieuwe adres. De gegevens worden automatisch aangepast aan het Rijksregister. Pas bij het ontvangen van een volgend aanslagbiljet of het uitblijven ervan, denken sommige mensen er aan om de situatie recht te zetten. In een aantal gevallen heeft de niet bij de dienst ingeschreven partner het aanslagbiljet op naam van de ex-partner gebruikt om te betalen. De dienst moet in deze dossiers bij beide partners nagaan wie de effectieve houder is en de inschrijving regulariseren. Ook kan geverifieerd worden wie een betaling uitvoerde.

Doordat de inschrijving bij de dienst automatisch doorloopt op het adres van de geregistreerde houder, moet de andere partner als nieuwe houder opnieuw aangifte doen. Die realiseert zich echter niet altijd onmiddellijk dat hij geen aanslagbiljet meer ontvangt en riskeert bijgevolg een taksverdubbeling als de aangifte pas in orde gebracht wordt na een controleschrijven van de dienst. De dienst erkent dat een dergelijke situatie voor verwarring kan zorgen. Uiteindelijk is het gezin houder/gebruiker van een tv-toestel, maar het houderschap staat slechts op één naam. De dienst werd bereid gevonden een soort 'sperperiode' van één jaar te hanteren. Een burger die na scheiding verder houder blijft van een tv-toestel, veronderstelt dat hij het volgende jaar een aanslagbiljet zal ontvangen. Als de andere partner de geregistreerde houder is, zal dat echter niet gebeuren. Binnen die periode van één jaar legt de dienst daarom geen taksverdubbeling op. Is de volgende aanslagdatum voorbij, dan houdt de dienst wel vast aan de taksverdubbeling. De betrokkene had in dat geval al het initiatief moeten nemen om de inschrijving te regelen. In 11 dossiers kon zo een oplossing worden geboden.

Een woordje over Brussel

Net als vorige jaren bleef het aantal klachten over het kijk- en luistergeld in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest zeer beperkt. De bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst en zijn bevoegdheid ten aanzien van deze dienst blijft blijkbaar onvoldoende. Omdat de dienst met exact dezelfde regelgeving werkt, zijn de klachten niet verschillend. Zes dossiers werden beoordeeld; 4 ervan zijn deels of volledig gegrond (onterecht gerechtsdeurwaardersoptreden, onterechte aanslag, slechte telefonische bereikbaarheid en geen informatie over opzegging na schrappen van nummerplaat) en hersteld voor zover mogelijk.

Vaarwel kijk- en luistergeld

Al in 2000 begon de discussie over een mogelijke afschaffing maar pas in de zomer 2001 werd het echt duidelijk: na de overheveling naar de gewesten zou Vlaanderen het kijk- en luistergeld afschaffen. In de aanpassingen aan het regeerakkoord op grond van de extra overgehevelde bevoegdheden beslist de Vlaamse overheid het kijk- en luistergeld af te schaffen. Omdat de overheveling pas een feit is op 1 januari 2002, kan pas dan de beslissing worden uitgevoerd. Ondertussen staat de communicatiemolen echter niet stil. Op 17 september laat het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in een persbericht weten dat het aanslagbiljet dat in september verstuurd wordt, betrekking heeft op 2001 en dat het kijk- en luistergeld dus volledig moet worden betaald. "De helft van de Vlamingen heeft het kijk- en luistergeld voor dit jaar al in het voorjaar betaald. Maar de mensen van wie de familienaam begint met een letter K tot Z krijgen hun aanslagformulier pas in het najaar. Ook voor hen heeft de aanslag betrekking op het jaar 2001. Zij moeten het kijk- en luistergeld dus nog voor het volledige bedrag betalen", aldus het persbericht.

Wat is een aanslagjaar?

Uit die mededeling blijkt dat de Vlaamse overheid kijk- en luistergeld beschouwt als een belasting die betaald wordt voor een kalenderjaar en, naar gelang de achternaam van de belastingplichtige, in het voor- of najaar moet worden betaald. Dat klopt echter niet. Een aanslagjaar kijk- en luistergeld loopt van januari tot december voor tv-toestellen in hotels. Burgers kennen een aanslagjaar dat loopt van 1 april tot 31 maart als hun achternaam begint met de letter A tot en met J, of van 1 oktober tot en met 30 september als hun achternaam begint met de letter K tot en met Z. Dat is zo geregeld in de wet op het kijk- en luistergeld (artikel 7).

Als een burger aangifte doet van een tv-toestel, zal zijn eerste aanslagbiljet niet het volledige bedrag omvatten, maar zal hij verhoudingsgewijs het aantal maanden betalen totdat zijn normale jaarlijkse periode begint. Pas vanaf dan wordt het volledige jaarbedrag betaald, waarbij de wet expliciet stelt dat die betaling geldt voor een periode van 12 maanden lopend van april tot mei of van oktober tot september, naar gelang de naam van de belastingplichtige. We verduidelijken de regeling met een voorbeeld.

- De heer A en mevrouw Z kopen op 2 januari 2000 een tv-toestel.
- Zij moeten beiden kijk- en luistergeld beginnen te betalen.
- Het eerste aanslagbiljet van de heer A omvat 3/12 van het jaarlijks vereiste bedrag, namelijk het kijk- en luistergeld voor de maanden januari-maart 2000. Vanaf 1 april 2000 begint zijn eerste jaarlijkse aanslagperiode te lopen: die slaat dan op het heffingsjaar 2000.
- Mevrouw Z betaalt de eerste keer kijk- en luistergeld voor de maanden januari-september 2000 (9/12). Vanaf 1 oktober 2000 beginnen voor haar de volledige periodes te lopen. Ook de aanslag van oktober 2000 slaat op het heffingsjaar 2000.
- Beiden hebben verhoudingsgewijs op 31 december 2000 dus evenveel betaald.
- We bereiken het heffingsjaar 2001 en de Vlaamse Regering beslist om het kijk- en luistergeld vanaf 1 januari 2002 af te schaffen.
- De "periode" van de heer A voor het heffingsjaar 2001 begon op 1 april 2001 en eindigt op 31 maart 2002: hij heeft zijn kijk- en luistergeld dus al betaald. De "periode" van mevrouw Z voor het heffingsjaar 2001 moet nog beginnen op 1 oktober 2001 en loopt tot 30 september 2002: zij moet nog betalen.
- Voor een toestel dat zij kocht op 2 januari 2000, zal mevrouw Z **33 maanden** kijk- en luistergeld betaald hebben en de heer A, voor een toestel dat hij eveneens kocht op 2 januari 2000, maar **27 maanden**.

De Vlaamse Ombudsdienst spreekt zich niet uit over beleidsmaatregelen. Hier volgt dus geen commentaar over de zinvolheid of haalbaarheid van de afschaffing van het kijk- en luistergeld. Waar de Vlaamse Ombudsdienst wel voor pleit, is dat een beslissing een correcte uitvoering kent. Door de wet op 1 januari 2002 uit omloop te nemen en vanaf het aanslagjaar 2002 niet meer te innen, worden belastingplichtigen ongelijk behandeld, uitsluitend wegens hun plaats in het alfabet. Twaalf verzoekers dienden hierover een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. De Belastingdienst voor Vlaanderen stelt dat alle wettelijke bepalingen inzake kijk- en luistergeld onverminderd gelden tot 31 december 2001. Die wet stelt dat voor elke geregistreerde houder met een achternaam, beginnend met K tot en met Z, in het najaar een aanslag wordt geheven voor de periode oktober-september. De aanslag wordt inderdaad correct geheven, de dienst moet de regelgeving toepassen. In dat opzicht zijn de klachten **ongegrond** ten aanzien van de Belastingdienst voor Vlaanderen, de volledige taks is verschuldigd, maar daarbij werd wel een algemene aanbeveling geformuleerd. De vaststelling blijft immers dat de tweede helft van het alfabet meer kijk- en luistergeld zal betalen voor eenzelfde periode van houderschap. Ter overweging voegt de dienst hier aan toe dat houders behorend tot het tweede vervalstelsel (dat zijn de belastingplichtigen van wie de achternaam begint met de letter K tot en met Z) gedurende vele jaren in bepaalde omstandigheden bevoordeeld waren ten opzichte van houders van het eerste vervalstelsel (achternaam beginnend met A tot en met J):

- houders behorend tot het eerste vervalstelsel dienden steeds zes maanden vroeger het nieuwe tarief (indexering) te betalen dat betrekking had op het nieuwe aanslagjaar;
- in de veronderstelling dat A en Z in dezelfde maand werden ingeschreven, kunnen ook situaties worden aangehaald waarin Z in tegenstelling tot A geen kijk- en luistergeld meer diende te betalen voor het desbetreffende aanslagjaar, bijvoorbeeld opzegging van een toestel, recht op vrijstelling, intrek in een rusthuis, gaan samenwonen met een reeds betalend houder tussen 1 juni en 30 november.

De wet op het kijk- en luistergeld was inderdaad op vele punten voor verbetering vatbaar. Dit rechtvaardigt echter geenszins een ongelijke behandeling bij de afschaffing. Doordat het kijk- en luistergeld nu zonder aangepaste overgangsmaatregelen afgeschaft wordt, blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat het niet kan dat een houder A en een houder Z op hetzelfde ogenblik een tv-toestel kopen en aan het eind van de belasting een verschillend bedrag zullen hebben betaald. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde daarom als beleidsaanbeveling dat moet worden onderzocht of geen overgangsmaatregelen kunnen worden getroffen, zodat eenzelfde periode van houderschap op een gelijke manier belast wordt.

De media concludeerden uit de hele discussie meteen dat de K-Z-betalers de helft terug zouden moeten krijgen. Daar heeft de Vlaamse Ombudsdienst evenwel nooit voor gepleit. Minister Van Mechelen antwoordde op een interpellatie in het Vlaams Parlement (13 november 2001) dat de Vlaamse overheid voor 1 januari 2002 geen wijzigingen kan aanbrengen aan de tarieven omdat zij dan nog niet bevoegd is. Bijgevolg moet in oktober nog volledig betaald worden. De enige conclusie die de Vlaamse Ombudsdienst trok, is dat, omdat er bij de aangifte een verhoudingsgewijze verrekening gebeurt, diezelfde gelijkheid bij het eindpunt moet worden toegepast.

De Belastingdienst voor Vlaanderen voegde een mededeling bij de aanslagbiljetten, zeggende: de "onvolledige en misleidende informatie over het onderwerp heeft bij heel wat Vlamingen voor verwarring gezorgd". De belastingplichtige werd erop gewezen dat de wet op het kijk- en luistergeld onverminderd van kracht blijft tot en met 31 december 2001 en dat er bijgevolg moet worden betaald. Dat is correct, maar onvolledig. De kern van de zaak, dat het kijk- en luistergeld niet voor iedereen gelijktijdig afloopt, wordt in die mededeling niet aangekaart. De onvolledigheid werd hiermee zeker niet rechtgezet. Het misleidende karakter waar de dienst op wijst, is volgens de Vlaamse Ombudsdienst door de Vlaamse overheid mee gecreëerd door te spreken van 'vroege en late' betalers die betalen voor het kalenderjaar 2001. Zo werd het gesteld in de persmededeling van 17 september maar de belastingplichtigen zien op hun aanslagbiljet een heel andere heffingsperiode staan. Dit gaf aanleiding tot 16 klachten van mensen die reeds in april 2001 hun kijk- en luistergeld betaald hadden, maar in september opnieuw een aanslag ontvingen.

In dossier 2001-1332 ontvangt de verzoekster haar aanslagbiljet ten bedrage van 7.872 frank (195,14 euro) voor de periode oktober 2001 - september 2002. Zij vertrouwde op de informatie die zij tijdens de zomer vernam, dat er vroege (april) en late (oktober) betalers zijn, maar dat alle betalingen gedaan in het jaar 2001 ook het jaar 2001 betreffen. In het voorjaar 2001 had zij reeds een aanslagbiljet kijkgeld voor de periode april 2001 - september 2001 betaald van 3.828 frank (94,89 euro). Waarom moet ik in 2001 in totaal 11.700 frank (290,03 euro) kijkgeld betalen in plaats van 7.872 frank (195,14 euro)?

Jarenlang werd het kijk- en luistergeld in het gezin in april/mei betaald. Dat gebeurde omdat de inschrijving op naam van de man stond, en hij een familienaam had die begint met een letter uit de eerste helft van het alfabet. Ten gevolge van het overlijden van haar echtgenoot op 23 januari 2001, wordt de verzoekster ingeschreven als betalend houder op haar naam, die in de tweede helft van het alfabet valt. Tot en met 31 maart was het kijk- en luistergeld nog betaald en de dienst stuurt een aanslag op naam van de verzoekster voor de periode 1 april 2001 - 30 september 2001 ten bedrage van 3.828

frank (94,89 euro). De verzoekster valt voortaan met haar achternaam (in plaats van die van haar echtgenoot) in het tweede vervalstelsel en ontvangt bijgevolg in september een aanslagbiljet voor de periode 1 oktober 2001 – 30 september 2002. Dat is in overeenstemming met de bepalingen van de wet op het kijk- en luistergeld. Indien haar echtgenoot niet was overleden, zou het gezin zes maanden minder kijkgeld betaald hebben.

Ook in deze dossiers moet de Vlaamse Ombudsdienst vaststellen dat de klacht **ongegrond** is ten aanzien van de Belastingdienst voor Vlaanderen, omdat de taks wettelijk verschuldigd is. Of dit een correcte situatie is, is uiteraard een heel andere vraag. Vandaar dat ook hier de Vlaamse Ombudsdienst een beleidsaanbeveling formuleerde om gepaste overgangsmaatregelen te treffen zodat de beginletter van de achternaam geen rol speelt bij de concrete einddatum van het kijk- en luistergeld.

De dienst past in die dossiers zijn gegevens aan de realiteit aan: ten gevolge van een overlijden of een echtscheiding wordt de naam van de geregistreerde houder aangepast. Komt men daardoor in het tweede vervalstelsel terecht, dan is dat nu eenmaal zo, met alle nare consequenties vandien. Andersom wilden 2 verzoekers (2001-0934 en 2001-0942) de inschrijving op hun naam opzeggen en werd tegelijkertijd aangifte gedaan door de echtgenote. Zo konden zij van het tweede vervalstelsel overstappen naar het eerste en op die manier zes maanden kijk- en luistergeld uitsparen. Sinds 3 augustus 2001 weigert de dienst dergelijke overzettingen met als argument dat een bestaande inschrijving niet mag gewijzigd worden met het oog op het gedeeltelijk ontduiken van het kijkgeld voor het aanslagjaar 2001. De dienst wijst erop dat kijk- en luistergeld een schuld is die door een van de partners wordt aangegaan ten behoeve van de huishouding wat de andere partner hoofdelijk verbindt. De Vlaamse Ombudsdienst acht deze klachten **gegrond en niet hersteld** met schending van de ombudsnorm **motivering van bestuurshandelingen**. De verzoeker ontduikt geen belasting, hij zoekt alleen een meer voordelige manier om in orde te zijn met de regelgeving inzake kijk- en luistergeld. De hoofdelijkheid inzake gezinsschulden belet niet dat het toestel op naam van de echtgenote kan worden gezet. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet de gevraagde overzetting alsnog uitgevoerd worden.

Inzake de al dan niet onduidelijke en misleidende informatieverstrekking, waarover zoveel te doen was, valt ten slotte op te merken dat de website van de dienst Kijk- en Luistergeld (www.kijkenluistergeld.be) in januari 2002 nog geen melding maakte van de afschaffing. Alsof de tijd was blijven stilstaan, werden bezoekers van de site gewezen op hun aangifteplicht. Via de portaalsite van de Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be) wordt de link met die website echter niet langer gelegd. Daar krijgt men een reeks vragen en antwoorden over de afschaffing. Telefonisch bevestigt de Vlaamse Belastinglijn wel dat een toestel dat in januari 2002 wordt aangekocht, niet meer hoeft te worden aangegeven.

WAT NU MET HET PERSONEEL EN MET DE KABELVRIJSTELLINGEN?

De Belastingdienst voor Vlaanderen kampte het afgelopen jaar meermaals met het probleem van telefonische bereikbaarheid. In het themastuk over onroerende voorheffing (4.3) wordt hierop uitgebreid ingegaan. Specifiek ten aanzien van de dienst Kijk- en Luistergeld stelden 26 klachten die bereikbaarheid centraal. Maandag 1 oktober kwam er bij de Vlaamse Ombudsdienst plotseling een stortvloed van telefoontjes binnen, bestemd voor de dienst Kijk- en Luistergeld. Voor de personeelsleden heerste er nog steeds grote onzekerheid

over wat er met hen zou gebeuren en op 1 oktober 2001 ging de opzeggingsperiode van 3 maanden in voor bijna het volledige personeel. Het personeel ging in staking en verwees alle telefoons door naar de kabinetten van de ministers Stevaert en Van Mechelen en naar de Vlaamse Ombudsdienst. In de loop van de dag werd het probleem opgelost door de telefoons via de Vlaamse Infolijn te laten gaan. Verder overleg de volgende dagen tussen de Vlaamse overheid en CIPAL zorgde voor de nodige afspraken.

Een tweede probleem werd aangekaart door de gehandicapten. Het vrijstellingsattest kijk- en luistergeld levert hun bij de kabelmaatschappij ook een vermindering van het kabelabonnementsgeld op. Met het wegvallen van het kijk- en luistergeld zullen zij in de toekomst echter niet meer kunnen beschikken over een dergelijk attest en niet alle vrijgestelden zijn bekend bij het federale ministerie van Sociale Zaken of ontvangen een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten.

Hierover werd een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst (2001-1180). De Belastingdienst voor Vlaanderen erkent het probleem en verduidelijkt dat hij zo lang als mogelijk vrijstellingsbewijzen zal afleveren. In die optiek worden ook nog vrijstellingsbewijzen afgeleverd aan houders die volgens de beginletter van hun naam pas vanaf 1 april 2002 kunnen genieten van hun vrijstelling. Ten aanzien van de dienst is de klacht **ongegrond**: zolang hij gemachtigd is, levert de dienst vrijstellingsattesten af.

Ten gevolge van de afschaffing is het evenwel onmogelijk om in de toekomst nog vrijstellingsbewijzen uit te reiken. De kabelmaatschappijen beslissen zelf of zij een vermindering toekennen en hebben in het verleden gemakshalve geopteerd voor het jaarlijkse vrijstellingsbewijs van de Belastingdienst voor Vlaanderen. De kabelmaatschappijen kunnen in de toekomst andere attesten aanvaarden. De minister liet weten dat de Vlaamse administratie en CIPAL overleg zullen voeren met de kabelmaatschappijen om een eenduidige aanpak te realiseren.

4.2.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

De aanbevelingen uit het Jaarverslag 2000 werden in het Vlaams Parlement besproken in de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting (Stuk 41 (2000-2001) - Nr. 3). Daarnaast behandelde de commissie ook nog een verzoekschrift over de correctheid van de aanrekening van een taksverdubbeling door de Belastingdienst voor Vlaanderen. Zoals besproken werd, kan die boete uitsluitend opgelegd worden in geval van fraude. De commissie stelt dat een aangiftebelasting zoals kijk- en luistergeld inhoudt dat men onmiddellijk van fraude wordt verdacht wanneer men geen aangifte doet. Een afdoend vermoeden dat men trachtte de belasting te ontduiken, hoeft niet aangetoond te worden. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat standpunt. De wet had moeten worden verbeterd zodat ook lichtere sancties dan een verdubbeling mogelijk geweest waren. Op het moment van het verzoekschrift was een wijziging van de wet op het kijk- en luistergeld nog een federale bevoegdheid. Na de beslissing tot overheveling naar de gewesten, werd in Vlaanderen beslist het kijk- en luistergeld af te schaffen.

AANBEVELING 2000-01

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

Met de overheveling van bevoegdheid naar de gewesten, besliste de Vlaamse overheid tot afschaffing van het kijk- en luistergeld.

AANBEVELING 2000-02

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

Inzake de juiste betekenis van fraude bleven zowel de Vlaamse overheid als de Vlaamse Ombudsdienst op hun respectievelijke standpunten. Volgens de Vlaamse overheid hoeft geen kwaad opzet aangetoond te worden om fraude vast te stellen.

AANBEVELING 2000-03

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

Om de informatieverstrekking te verbeteren werd vanaf 1 mei 2001 de Vlaamse Belastinglijn opgericht. Een 078-telefoonnummer waar mensen niet alleen met algemene vragen over de Vlaamse belastingen terechtkunnen maar waar zij ook reeds een aantal dossiergebonden zaken kunnen opvragen. Op die manier wordt de Belastingdienst voor Vlaanderen ontlast zodat die beter bereikbaar wordt voor gedetailleerdere vragen. Daarmee is het probleem nog niet volledig van de baan. Het themastuk over onroerende voorheffing gaat hier dieper op in.

De dienst wijst verder nog op de bijlage bij de aanslagbiljetten van september 2001 die de onduidelijkheid over die laatste aanslag moest wegnemen. Zoals in het klachtenbeeld wordt uiteengezet, verschafte die mededeling zeker geen volledige opheldering.

AANBEVELING 2000-04

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

Verder overleg werd gevoerd met de kabelmaatschappijen om burgers beter te informeren over het feit dat hun aansluiting op de kabeldistributie hen niet ontslaat van aangifteplicht, niettegenstaande de kabelmaatschappij in principe reeds haar gegevens aan de overheid bezorgt.

De dienst zal ook nog overleg voeren met de kabelmaatschappijen inzake het verdwijnen van het vrijstellingsbewijs kijk- en luistergeld en het verminderd tarief voor een kabelabonnement dat door sommige maatschappijen op basis daarvan wordt toegekend. De Vlaamse overheid zal zo bijdragen aan het uitwerken van een valabel alternatief.

AANBEVELING 2000-05

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of en hoe kostenopdrijvend gerechtsdeurwaardersoptreden beperkt kan worden.

Zie aanbeveling 2000-06.

AANBEVELING 2000-06

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

De dienst stelt dat de procedure voldoende stappen kent om een gedwongen invordering te kunnen voorkomen: aanslagbiljet, betalingsherinnering, aanmaning van de gerechtsdeurwaarder, dwangbevel.

Wat de inschakeling van gerechtsdeurwaarders betreft, erkent de dienst in de praktijk de verantwoordelijkheid om gegevensbestanden optimaal bij te werken, zodat een belastingplichtige steeds op zijn huidige adres wordt aangeschreven. Indien een belastingplichtige op een verouderd domicilie-adres werd aangeschreven en dat pas in de fase van inschakeling van een gerechtsdeurwaarder gecorrigeerd werd, nam de dienst die aanmaningskosten ten laste. Een extra controle van adresgegevens vóór het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder zou dat optreden natuurlijk helemaal kunnen voorkomen.

Inzake een pro-actieve aanpak van de belastingplichtige met betalingsproblemen, stelde de dienst dat de geautomatiseerde procedure dit niet mogelijk maakte. Zonder een tijdig initiatief van de belastingplichtige zelf, leidt een onvolledige betaling tot inschakeling van een gerechtsdeurwaarder. Met de voorgestelde afschaffing in het vooruitzicht, werd niet verder onderzocht of een andere aanpak toch niet mogelijk was.

4.2.4 Conclusies

De belangrijkste klachtentypes bleven doorlopen in 2001. Burgers ervaren de taksverdubbeling die hun wordt opgelegd als onrechtvaardig omdat ze zich niet bewust zijn van een overtreding. Burgers ergeren zich aan de strikte opzeggingsregeling die maakt dat er in een aantal gevallen nog een periode moet worden betaald, ook al heeft men geen toestel meer, of ze ergeren zich aan de gerechtsdeurwaarder die plotseling opduikt.

Waar mogelijk, zorgde de dienst binnen de wet voor verbetering, door mensen die hun auto van de hand doen te informeren over de aparte opzeggingsplicht voor de autoradio. Opzeggings- en aangifteperikelen na scheiding worden geregulariseerd binnen één jaar na de scheiding. Als blijkt dat de dienst de aanslagen nog naar een oud domicilieadres verstuurde, worden de gerechtsdeurwaarderskosten ten laste genomen. De enige uitzondering hierop vormen aangiftes die sowieso niet op een officieel adres gebeurden en aanslagen van bedrijven, omdat die gevallen niet in het Rijksregister kunnen worden nagegaan.

Onvermurwbaar bleef de dienst echter inzake fraude. Dat blijft schrijnende situaties tot gevolg hebben in het geval van bejaarden van wie de vrijstellingsgerechtigde partner is overleden. Als zij zich niet realiseren dat ze de dienst op de hoogte moeten brengen, krijgen ze bij latere controle een taksverdubbeling. Ook buitenlanders die in België komen wonen, moeten zelf binnen drie maanden uitzoeken welke wetten ze moeten kennen, willen ze een dubbele taks vermijden. Geen enkele omstandigheid kan voor de dienst onwetendheid rechtvaardigen.

Met de afschaffing van het kijk- en luistergeld verdwijnen al deze problemen. Op de wijze waarop die afschaffing is verlopen, valt nog heel wat aan te merken. Hoe men het ook draait of keert, de vaststelling blijft dat mensen die gelijktijdig een tv aanschaffen, vanaf hetzelfde moment kijk- en luistergeld beginnen betalen omdat de eerste periode pro rata wordt verrekend. Vermits men in twee verschillende vervalstelsels terechtkomt met zes maanden verschil, betalen burgers van wie de naam begint met een letter uit de tweede helft van het alfabet, meer kijk- en luistergeld (een halve jaartaks) voor exact hetzelfde houderschap. Dit is niet correct en had kunnen worden voorkomen.

Daarnaast kunnen uit het klachtenbeeld een paar algemene conclusies getrokken worden, die een leidraad kunnen bieden bij de uitwerking van een Vlaamse fiscaliteit. Kijk- en luistergeld kende een uitgebreide procedure om de inschakeling van gerechtsdeurwaarders te vermijden: aanslagbiljet, betalingsherinnering, aanmaning. De belastingplichtige wordt dus twee maal geïnformeerd alvorens er een gerechtsdeurwaarder aan te pas komt. Het gerechtsdeurwaardersoptreden zou nog verder kunnen worden vermeden door nauwere controle op de adresgegevens en door de eigen invorderingsprocedure op te schorten bij foutmeldingen. Als een aanslag wordt terugbezorgd als 'onbestelbaar' of de betrokkene foute gegevens meldt of een Franstalige versie vraagt, moet de timing worden onderbroken tot na het herstel van de fout.

Belangrijk blijft verder een optimaal gegevensbeheer door de belastingdienst. Hoewel van de burger kan worden verondersteld dat hij adreswijzigingen en dergelijke zelf doorgeeft, mag die evenzeer van de dienst verwachten dat die alert blijft en zijn gegevensbestanden bijwerkt. De burger hoeft dan niet elke overheidsdienst apart te informeren. In de *Beleidsprioriteiten Financiën en Begroting 2001-2002* wenst de minister dat de burger "bespaard zou blijven van meervoudige en overbodige doorgave van gegevens die reeds in het bezit zijn van de overheid". In het kijk- en luistergeld is het moeten betalen van luistergeld zonder een auto te bezitten, het voorbeeld bij uitstek van de behoefte aan gegevensuitwisseling. De auto wordt uit het verkeer genomen, de nummerplaat wordt geschrapt bij DIV. Maar zonder een aparte opzegging bij de dienst Kijk- en Luistergeld, moet voor de radio in die wagen verder luistergeld betaald worden. Voor de burger is zoiets werkelijk absurd. Die noemt dat geringschattend 'ambtenarij' en heeft aan de onderliggende redenen geen boodschap.

4.2.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-01

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van bestaande regelingen efficiënte overgangsmaatregelen nemen die een gelijke behandeling van alle betrokkenen waarborgen.

Aanbeveling 2001-02

De Vlaamse overheid moet haar gegevensbestanden optimaal bijwerken en gebruikmaken van alle gegevens waarover zij kan beschikken. Op die manier wordt vermeden dat een burger dezelfde wijziging van zijn gegevens verschillende keren moet doorgeven.

Aanbeveling 2001-03

De Vlaamse overheid moet er bij geautomatiseerde invorderingsprocedures voor zorgen dat die tijdelijk onderbroken kunnen worden als blijkt dat er iets is misgelopen met het aanslagbiljet of met de verzending ervan. De belastingplichtige heeft recht op ontvangst van een correct aanslagbiljet op het juiste adres voordat er stappen worden ondernomen inzake gedwongen invordering, onder meer via een gerechtsdeurwaarder.

Aanbeveling 2001-04

De Vlaamse overheid moet in haar fiscaliteit voldoende oog hebben voor een pro-actieve aanpak van onvolledige of achterstallige betalingen die extra invorderingskosten minimaal houdt. Naast onwillige betalers vinden we in deze groep de maatschappelijk kwetsbaarste mensen, van wie de situatie niet verbetert met het opleggen van dwangmaatregelen. Samenwerking met OCMW's en schuldbemiddelaars is een mogelijkheid.

4.3 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

4.3.1 Regels en uitvoering

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

Regels

De bijzondere wet van 16 januari 1989 betreffende de financiering van de gemeenschappen en gewesten bepaalt dat de onroerende voorheffing een gewestbelasting is. De gewesten zijn bevoegd om de aanslagvoet en de vrijstellingen van de onroerende voorheffing te wijzigen. De gewesten kunnen ook beslissen de inning van de onroerende voorheffing zelf te verzorgen. Het Vlaamse Gewest heeft gebruikgemaakt van die bevoegdheden. Dat geldt zowel voor de vrijstellingen als voor de inning van de onroerende voorheffing. Wettelijk is de overgang geregeld door het decreet van 9 juni 1998 houdende bepalingen tot wijziging van het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB 92) voor wat betreft de onroerende voorheffing.

Lambermontakkoord.

De bijzondere wet van 13 juli 2001 tot herfinanciering van de gemeenschappen en uitbreiding van de fiscale bevoegdheden van de gewesten is een gevolg van het Lambermontakkoord. De bijzondere wet van 16 januari 1989 betreffende de financiering van de gemeenschappen en gewesten wordt met ingang van 1 januari 2002 op de volgende punten gewijzigd met betrekking tot de onroerende voorheffing:

- de onroerende voorheffing wordt een volwaardige gewestelijke belasting, want de gewesten zijn bevoegd om naast de aanslagvoet en de vrijstellingen ook de **heffingsgrondslag** te wijzigen; het federale kadastraal inkomen kunnen ze echter niet wijzigen;
- het gezamenlijke beheer van de gegevens van de patrimoniale documentatie gebeurt via een samenwerkingsakkoord.

Het decreet van 13 juli 2001 houdende wijziging van artikel 257 van het WIB 92 met betrekking tot de onroerende voorheffing versoepelt met ingang van 1 januari 2002 de strenge wetgeving inzake proportionele verminderingen wegens leegstand. Er komen enkele uitzonderingen op de maximale termijn van twaalf maanden, als die langere termijn volledig te wijten is aan omstandigheden buiten de wil van de eigenaar.

Uitvoering

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

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

De Belastingdienst voor Vlaanderen – dienst Onroerende Voorheffing geeft een uitgebreide bespreking van de werking in zijn *Jaarverslag 2000*. Dat jaarverslag bevat onder meer (p. 35) een gedetailleerde tabel van de bezwaarschriften naar thema. Naast de verschillende soorten verminderingen blijken de bezwaarschriften vooral te handelen over de betwisting van het eigenaarschap en over verkeerde adresseringen van het aanslagbiljet.

EVALUATIERAPPORT.

Naar aanleiding van een op 29 maart 2000 door het Vlaams Parlement goedgekeurde motie, is op 6 februari 2001 het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* gepubliceerd (Stuk 569 (2000-2001) - Nr. 1). Het rapport evalueert de organisatie van de inning van de eigen Vlaamse belastingen en de fiscale decreetgeving die daarop betrekking heeft. De evaluatie, die is uitgevoerd door de administratie Accounting, Budgettering en Financieel Management, heeft onder meer betrekking op de onroerende voorheffing. Op sommige resultaten van de evaluatie wordt nader ingegaan bij de onderstaande bespreking van enkele typeklachten over de onroerende voorheffing bij de Vlaamse Ombudsdienst.

INDICATOREN VOOR DE VLAAMSE FISCALITEIT.

De Vlaamse minister van Financiën kondigt vanaf 2002 de opstelling aan van prestatie- en effectindicatoren voor de Vlaamse fiscaliteit. Die indicatoren betreffen de zorg en correctheid van de voorbereiding van de aanslagen (te meten via het procentuele aantal ambtshalve ontheffingen), de reactiesnelheid (te meten via de doorlooptijd van de bezwaarschriften) en de bereikbaarheid (te meten via het aantal oproepen naar de Vlaamse Belastinglijn waarbij langer dan 30 seconden gewacht moet worden). Een vierde indicator heeft betrekking op de klantgerichtheid van de Belastingdienst voor Vlaanderen. Die klantgerichtheid zal volgens de minister gemeten worden via "het aantal door de ombudsman als terecht beschouwde klachten inzake fiscaliteit enerzijds en anderzijds het aantal van deze klachten, die door de belastingdiensten werden aanvaard, met een herziening van het oorspronkelijk standpunt of de oorspronkelijke situatie tot gevolg" (Beleidsbrief Financiën en Begroting van 7 november 2001, Stuk 916 (2001-2002) - Nr. 1, p. 50).

4.3.2 Klachten

Tabel 18
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing: dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	6
Onderzoeksfase (fase C)	117
Beoordelingsfase (fase D)	340
Opschorting behandeling	2
In bemiddeling na beoordeling in 2000	3
Totaal	***468***

Tabel 19
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing: kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	23
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	233
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	15
Terechte opmerking	24
Ongegronde klacht	43
Geen oordeel mogelijk	14
Andere	5
Totaal	***357***

Tabel 20
Fiscaliteit – Onroerende Voorheffing: geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Motivering van bestuurshandelingen	5
Correcte bejegening	4
Actieve dienstverlening	8
Deugdelijke correspondentie	75
Bereikbaarheid	69
Actieve informatieverstrekking	25
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	67
Interne klachtenbehandeling	50
Redelijke behandeltermijn	132
Coördinatie	77
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Totaal	***515***

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 468 klachten behandeld over de onroerende voorheffing.

Het aantal bezwaarschriften, dat bij de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt ingediend, toont in 2001 een verdere daling. Voor het aanslagjaar 1999 waren er 92.000 bezwaarschriften. In 2000 was er een halvering tot circa 45.000 bezwaarschriften. De voorlopige cijfers voor 2001 bevestigen de dalende tendens. Op 22 november 2001 waren er 17.081 bezwaarschriften voor de 60 % van de aanslagbiljetten waarvan de bezwaartermijn verstreken is (bron: brief ABAFIM 27 november 2001). Extrapolatie van die voorlopige cijfergegevens van 2001 voor alle aanslagbiljetten van 2001 levert een te verwachten aantal bezwaarschriften op van maximaal 30.000. Die daling van het aantal bezwaarschriften bij de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt voorlopig nog niet weerspiegeld in het aantal klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. In het werkjaar 2000 werden er 228 nieuwe klachten ingediend over de onroerende voorheffing. Dat aantal is in 2001 gestegen tot 304.

In 2001 hebben 340 klachten over de onroerende voorheffing een beoordeling gekregen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de meeste van die klachten als (**deels**) **gegrond** beoordeeld. Ongeveer 13 % van de beoordeelde klachten was geheel of gedeeltelijk **ongegrond**. Bij 18 van die ongegronde klachten had de Belastingdienst voor Vlaanderen terecht geen (gewone of proportionele) vermindering toegekend.

Bij 14 klachten was **geen oordeel mogelijk**. Het betreft ofwel klachten over correcte bejegening (5 klachten), ofwel klachten over het al dan niet verzenden/ontvangen van correspondentie (9 klachten). Naar aanleiding van dossier 2001-0301 heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen het standpunt ingenomen dat bij een brief een **aangetekende** zending het enige bewijs vormt dat die brief daadwerkelijk verstuurd is.

Nog steeds zijn veel van de ingediende klachten een rechtstreeks gevolg van de problemen die bij de onroerende voorheffing 1999 ontstaan zijn door het ten onrechte niet toekennen van de automatische vermindering en door andere fouten in de gegevenskoppeling.

De thema's uit het klachtenbeeld van 1999 en 2000 keren terug:
- te lange behandeltermijnen van de bezwaarschriften (112 klachten);
- het onbeantwoord laten van correspondentie (48 klachten);
- onvoldoende telefonische bereikbaarheid (66 klachten);
- fouten in de gegevenskoppeling (91 klachten).

Dat dezelfde thema's terugkeren wil niet zeggen dat de Belastingdienst voor Vlaanderen geen structurele verbeteringsacties heeft ondernomen. Dat geldt met name voor de telefonische bereikbaarheid en de gegevenskoppeling.

Er zijn ook twee types van klachten die pas in 2001 voor het eerst aan bod zijn gekomen:
- de herhaling in het volgende aanslagjaar van een in het voorgaande aanslagjaar na bezwaarschrift rechtgezette fout (40 klachten);
- de aanzienlijke vervroeging of verlating van de verzending van het jaarlijkse aanslagbiljet ten opzichte van de gebruikelijke verzendingsperiode (25 klachten).

Naast deze zes klachtentypes zijn er nog enkele andere thema's bij de **gegronde** klachten:
- te lange behandeltermijn van allerlei andere zaken dan de bezwaarschriften (32 klachten); het gaat hierbij onder meer over het opvragen van bewijsstukken, adviesvragen aan het Kadaster, informatievragen, vragen naar duplicaat aanslagbiljet en de terugbetaling van een te veel betaald bedrag;
- de verminderingsaanvragen voor huurders zijn niet correct behandeld (12 klachten);
- de inhoud of de verzending van de correspondentie is ondeugdelijk (19 klachten), met name de ontvangstmeldingen van een bezwaarschrift (10 van de 19 klachten);
- onvoldoende degelijkheid in de interne klachtenbehandeling waardoor er verkeerde beslissingen zijn genomen, die achteraf rechtgezet moesten worden zonder dat er nieuwe elementen in het dossier waren (22 klachten);
- administratieve slordigheden en vergissingen (19 klachten);
- het nalaten van actieve dienstverlening (8 klachten), bijvoorbeeld door niet door te verwijzen naar het Kadaster (2001-0288 en 2001-0724) of door een probleem met de vermindering wegens handicap niet rechtstreeks af te handelen met het federale ministerie van Sociale Zaken (2001-0631 en 2001-0953);
- beslissingen over het bezwaarschrift waren niet in overeenstemming met het recht (2 klachten); in dossier 2000-0322 is ten onrechte een **verlaging** van het kadastraal inkomen aanleiding geweest om de vermindering voor bescheiden woning niet toe te kennen; in dossier 2001-0725 wordt de vernietiging van een verkoopsovereenkomst ten onrechte gelijkgesteld met de ontbinding van een verkoop;
- beslissingen over bezwaarschriften waren onvoldoende gemotiveerd (5 klachten: 2000-1164, 2000-1224, 2001-0022, 2001-0350, 2001-0448);
- de informatieverstrekking over de onroerende voorheffing was onvoldoende effectief of ontbrak volledig (24 klachten); het betreft hier vooral het totaal ontbreken van enige toelichting bij de aanslagbiljetten die aanzienlijk vroeger of later zijn verstuurd dan in de gebruikelijke periode (19 van de 24 klachten);

- gebrekkige coördinatie met federale overheidsdiensten (buiten de gegevensuitwisseling) (3 klachten: 2000-0542, 2001-0448, 2001-1199);
- de bejegening van de heffingsplichtige was niet correct (5 klachten: 2000-0635, 2000-0896, 2000-1121, 2001-0228, 2001-0288);
- schending van de privacy (1 klacht: 2001-0288).

WAAROM KRIJG IK GEEN AUTOMATISCHE VERMINDERING?

Een hoofddoelstelling bij de eigen Vlaamse inning van de onroerende voorheffing vanaf 1999 was de automatische toekenning van een aantal verminderingen. Uit steekproeven van de Vlaamse overheid was immers gebleken dat vele verminderingen niet werden aangevraagd of dat de stopzetting van het recht op vermindering niet werd gemeld. Daarom is ervoor gekozen om via het gebruik en de koppeling van gegevensbanken tot die automatische vermindering te komen.

De automatische vermindering van de onroerende voorheffing wordt toegepast als de eigenaar aan een of meer van de volgende voorwaarden voldoet:
- hij is zelf bewoner van een bescheiden woning met een kadastraal inkomen lager dan 30.000 frank (743,68 euro);
- hij heeft twee of meer kinderen met recht op kinderbijslag;
- hij heeft een of meer gehandicapte gezinsleden.

Een bewoner van een huurwoning die aan een van de twee laatste voorwaarden voldoet, komt ook in aanmerking voor vermindering via de onroerende voorheffing van de verhuurder. Die verhuurder geeft de vermindering van de onroerende voorheffing door aan de huurder door die af te trekken van de huurlast. De vermindering voor huurders gebeurt de eerste keer niet automatisch. Huurders moeten zich eerst (eenmalig) melden. Huurders van een sociale-huisvestingsmaatschappij hoeven zich niet zelf te melden. Dat gebeurt door de huisvestingsmaatschappij.

Dat nieuwe systeem van de automatische toekenning moet als zeer positief beoordeeld worden. Zonder extra administratief werk krijgt de burger immers waar hij recht op heeft. Bovendien worden alle rechthebbende burgers bereikt. Tegenover de periode van de federale belastingdienst staat een stijging van meer dan 150.000 belastingplichtigen die vermindering krijgen wegens bescheiden woning, terwijl ze die vroeger uit onwetendheid niet kregen (Toelichtingen bij de middelen- en de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2002: algemene toelichting, Stuk 13 (2001-2002) - Nr. 1-A, p. 42-43).

Een dergelijke automatische vermindering kan echter maar slagen als de overheid op de hoogte is van de gezinssituatie van de bewoner van het onroerend goed en van het kadastraal inkomen. Daarom moet er een correcte koppeling zijn met de gegevensbestanden van het Kadaster, het Rijksregister en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

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

Om voor de volgende aanslagjaren de niet-uitgevoerde automatische verminderingen aanzienlijk in aantal te doen afnemen, heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen enkele fundamentele verbeteracties ondernomen. Deze acties hebben ertoe geleid dat voor de aanslagjaren 2000 en 2001 veel minder automatische verminderingen niet zijn toegekend, wat een sterke daling van het aantal bezwaarschriften hierover tot gevolg heeft gehad.

Van de 91 **gegronde** klachten over fouten in de gegevenskoppeling hebben er 73 betrekking op het niet-toekennen van de automatische vermindering. De meeste van die in 2001 beoordeelde 73 klachten hebben echter nog betrekking op het aanslagjaar 1999. Slechts een kwart heeft betrekking op de aanslagjaren 2000 of 2001.

In dossier 2001-1048 wordt volgens de verzoekster bij de onroerende voorheffing 2001 ten onrechte geen vermindering toegekend wegens bescheiden woning en wegens kinderlast. De verzoekster dient hierover op 28 september 2001 een bezwaarschrift in bij de Belastingdienst voor Vlaanderen - dienst Onroerende Voorheffing.

De Belastingdienst erkent na onderzoek dat er inderdaad ten onrechte geen verminderingen zijn toegekend, ten gevolge van fouten in de gegevenskoppeling met externe bestanden.

Bij deze **gegronde** klacht is door de onvolkomen gegevenskoppeling met externe bestanden de ombudsnorm **coördinatie** in het gedrang gekomen.

WAAROM MOET IK OPNIEUW EEN BEZWAARSCHRIFT INDIENEN VOOR MIJN VERMINDERING?

Als een belastingplichtige één keer ten onrechte geen automatische vermindering krijgt, dan is dat natuurlijk tamelijk vervelend. Er moet een bezwaarschrift ingediend worden en er moet lang gewacht worden op de beslissing en de uiteindelijke terugbetaling van te veel betaalde voorheffing.

Veel vervelender is echter de situatie waarin de fout herhaald wordt:

- de belastingplichtige ontvangt een positieve beslissing over zijn bezwaarschrift;
- hij krijgt tevens de verzekering dat vanaf het volgende aanslagjaar de vermindering wel automatisch toegekend zal worden;
- desondanks blijkt op het aanslagbiljet van het volgende aanslagjaar de vermindering opnieuw niet toegekend te zijn, zonder dat er aan de situatie van de belastingplichtige iets gewijzigd is;
- de belastingplichtige is verplicht opnieuw een bezwaarschrift in te dienen en te wachten op de beslissing.

Helaas is bij 39 klachten de fout van het vorige aanslagjaar herhaald in het volgende aanslagjaar. Bij 31 van die klachten gaat het over het opnieuw niet-toekennen van de automatische vermindering.

In dossier 2001-1045 dient de verzoekster op 28 oktober 1999 een bezwaarschrift in tegen de onroerende voorheffing 1999, omdat er ten onrechte geen automatische vermindering is toegekend. De Belastingdienst voor Vlaanderen erkent dat het bezwaarschrift terecht is en kent alsnog de vermindering toe. Tevens meldt de dienst dat vanaf het aanslagjaar 2000 de vermindering wel automatisch toegekend zal worden, omdat de resultaten van het bezwaarschrift verwerkt zullen worden in de gegevensbestanden van de Belastingdienst.

Voor het aanslagjaar 2000 is er inderdaad een vermindering, maar voor het aanslagjaar 2001 ontvangt de verzoekster een heffingsbiljet, waarbij opnieuw geen vermindering wordt toegekend.

De Belastingdienst erkent dat er ten onrechte geen vermindering is toegepast bij de onroerende voorheffing 2001. De koppeling met externe gegevensbestanden heeft niet tot een automatische vermindering geleid. Bovendien zijn de resultaten van de behandeling van het bezwaar voor het aanslagjaar 1999 onvoldoende zorgvuldig verwerkt in de bestanden van de Belastingdienst, zodat ook langs die weg geen vermindering is toegekend.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is er in de **interne klachtenbehandeling** een onvoldoende verwerking geweest van het vorige bezwaarschrift, zodat de heffingsplichtige opnieuw een bezwaar heeft moeten aantekenen. Door een gebrek aan **administratieve nauwkeurigheid** zijn de gegevensbestanden van de Belastingdienst voor Vlaanderen niet zorgvuldig bijgewerkt.

Men zou mogen aannemen dat de Belastingdienst voor Vlaanderen een extra controle doet bij de aanslagbiljetten met een in het vorige jaar goedgekeurd bezwaarschrift. Dat blijkt echter niet het geval te zijn. Naar aanleiding van de behandeling van dossier 2001-0442 verklaart de Belastingdienst dat er enkel een **algemene** controle gebeurt vóór de verzending van aanslagbiljetten. Daarvoor wordt steekproefsgewijze een aantal biljetten gecontroleerd. Enkel als het bij die steekproef ontdekte aantal fouten een bepaald percentage niet overschrijdt, worden de biljetten ook daadwerkelijk verstuurd. Een **specifieke** controle van de aanslagbiljetten waarvoor het vorige aanslagjaar een bezwaarschrift werd ingediend, is niet gebeurd.

WAAROM DUURT DE BEHANDELING VAN MIJN BEZWAARSCHRIFT ZO LANG?

Hoewel het aantal bezwaarschriften aanzienlijk is verminderd na het aanslagjaar 1999, is de Belastingdienst voor Vlaanderen er nog steeds niet in geslaagd om tot een voor de belastingplichtigen aanvaardbare termijn te komen voor de afhandeling van een bezwaarschrift. Bij 112 **gegronde** klachten is de maximale behandeltermijn van zes maanden overschreden en is dus de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** niet gerespecteerd.

Volgens het evaluatierapport van 6 februari 2001 over de Vlaamse fiscaliteit bedroeg de **gemiddelde** behandeltermijn van de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing **8,5 maanden** (Stuk 569 (2000-2001) - Nr.1, p. 147). De wet van 15 maart 1999 inzake fiscale procedures gaat uit van een maximale behandeltermijn van zes maanden voor bezwaarschriften. De wet kent slechts een beperkte sanctie bij overschrijding van die termijn. De belastingplichtige kan na het verstrijken zonder beslissing van een termijn van zes maanden zijn zaak aan de rechtbank voorleggen.

De Belastingdienst voor Vlaanderen onderkent zelf het probleem van de lange behandeltermijnen en streeft naar de maximale termijn van zes maanden. Bij bezwaarschriften waarin derden informatie moeten leveren, is volgens de Belastingdienst de maximale termijn van zes maanden veel moeilijker te halen. Het betreft hier vooral vragen om advies aan het Kadaster. Met het Kadaster is een termijn van drie maanden afgesproken voor het verstrekken van het advies. Het is dan natuurlijk wel essentieel dat het advies aan het Kadaster heel snel gevraagd wordt. Dat blijkt niet altijd het geval te zijn.

In dossier 2001-0857 dient de verzoeker op 27 september 1999 een bezwaarschrift in omdat er bij de onroerende voorheffing 1999 geen vermindering is toegepast wegens bescheiden woning. In juli 2001 (na 22 maanden) heeft de verzoeker nog geen beslissing ontvangen over zijn bezwaarschrift. Hij neemt contact op met de Vlaamse Ombudsdienst.

De Belastingdienst voor Vlaanderen erkent dat er ten onrechte geen vermindering is toegekend. Daarom wordt in september 2001 een positieve beslissing naar de verzoeker gestuurd. Volgens de Belastingdienst is de lange behandeltermijn in dit concrete dossier gedeeltelijk te wijten aan het Kadaster. Op 10 oktober 2000 is aan het Kadaster advies gevraagd. Ondanks een herinnering op 8 februari 2001 is dat advies pas op 6 augustus 2001 door het Kadaster aan de Belastingdienst bezorgd. De Vlaamse Ombudsdienst stelt echter vast dat er één jaar is verstreken, tussen 27 september 1999 en 10 oktober 2000, alvorens de Belastingdienst het advies aan het Kadaster gevraagd heeft.

Een maximale behandeltermijn van zes maanden voor een bezwaarschrift is nodig in het kader van de algemene klantvriendelijkheid én omdat de wet van 15 maart 1999 dat als de maximale redelijke termijn beschouwt. Er is echter nog een extra reden om tot redelijke behandeltermijnen te komen. Als het aanslagbiljet van het volgende aanslagjaar wordt opgesteld dan moet een eventueel bezwaarschrift over het vorige jaar zijn opgelost. Anders ontstaan er onvermijdelijk problemen voor de belastingplichtige. Ofwel bevat het nieuwe aanslagbiljet dezelfde fout als het vorige biljet (het bezwaarschrift is immers nog niet behandeld) ofwel ontvangt de belastingplichtige het nieuwe biljet veel te laat (omdat de verzending van het nieuwe biljet wordt geblokkeerd totdat het bezwaarschrift is afgehandeld).

WAAROM KRIJG IK MIJN AANSLAGBILJET 2000 VEEL LATER DAN NORMAAL? WAAROM KRIJG IK MIJN AANSLAGBILJETTEN VAN 2000 EN 2001 ZO KORT NA ELKAAR?

Een behandeltermijn van meer dan één jaar van een bezwaarschrift over de heffing 1999 is de hoofdoorzaak van de laattijdige verzending – pas ver in 2001 - van sommige aanslagbiljetten 2000. Dat is het geval bij 10 **gegronde** klachten.

Terecht heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen ervoor gekozen om de verzending van de biljetten van het aanslagjaar 2000 te blokkeren als er nog een bezwaarschrift in behandeling was over de heffing 1999. Met opnieuw een foutief aanslagbiljet is immers niemand gebaat. Maar de zeer langdurige behandeltermijn van een bezwaarschrift heeft dan wel onvermijdelijk tot gevolg dat de belastingplichtige zich ongerust begint te maken omdat hij nog altijd geen aanslagbiljet voor 2000 heeft ontvangen. Uiteindelijk ontvangt hij het aanslagbiljet pas in de loop van 2001, nadat het bezwaarschrift van 1999 is afgehandeld.

In dossier 2001-1104 ontvangt de verzoeker op 29 maart 2001 de aanslag voor de onroerende voorheffing 2000. Al vijf maanden later echter, op 30 augustus 2001, ontvangt de verzoeker de aanslag voor de onroerende voorheffing 2001. Twee jaarlijkse aanslagen in een periode van vijf maanden zijn voor de verzoeker erg problematisch. De verzoeker houdt in zijn financiële planning elk jaar rekening met één jaarlijkse uitgave voor de onroerende voorheffing rond eenzelfde periode. De verzoeker vraagt zich ook af wat de reden is. Bij het aanslagbiljet is door de Belastingdienst voor Vlaanderen immers geen enkele nadere toelichting gevoegd.

Volgens de Belastingdienst ligt de reden voor de onregelmatige toezending van de aanslagbiljetten bij het feit dat de verzoeker een bezwaarschrift heeft ingediend voor de onroerende voorheffing 1999. De Belastingdienst verkiest te wachten met de verzending van het aanslagbiljet voor het aanslagjaar 2000 tot na de administratieve beslissing over het bezwaar 1999, om zodoende een correct aanslagbiljet 2000 te kunnen verzenden. Het bezwaar van de verzoeker tegen de aanslag 1999 zorgde ervoor dat hij pas op 29 maart 2001 zijn aanslagbiljet 2000 heeft ontvangen. De Belastingdienst is van mening dat de verzoeker in 2000 een bedrag opzij had kunnen zetten om de onroerende voorheffing 2000 te betalen. Het aanslagbiljet 2001 is op het normale tijdstip verstuurd, namelijk op 28 augustus 2001.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat, door het ver overschrijden van de **redelijke behandeltermijn** van het bezwaarschrift 1999, de verzoeker het correcte biljet 2000 pas zeven maanden na het normale tijdstip heeft ontvangen. De Belastingdienst heeft bovendien nagelaten om bij de aanslagbiljetten van 2000 en/of 2001 ook maar enige informatie te verstrekken over de redenen van de verzending van twee jaarlijkse aanslagbiljetten binnen een korte periode van vijf maanden. De norm **actieve informatieverstrekking** is dan ook overschreden.

De langdurige behandeltermijn van de bezwaarschriften heeft zelfs tot gevolg gehad dat sommige belastingplichtigen hun aanslagbiljetten 2000 en 2001 bijna gelijktijdig hebben ontvangen. In dossier 2001-0448 ontvangt de belastingplichtige in september 2001 zijn aanslagbiljet 2001 nog voor het biljet van 2000.

In december 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een klacht in behandeling genomen (2001-1325), waarbij de verzoeker in een periode van zeven maanden (maart-oktober 2001) zelfs drie aanslagbiljetten (1999, 2000 en 2001) heeft ontvangen. De klacht was einde 2001 nog niet afgehandeld door de Vlaamse Ombudsdienst, maar de drievoudige verzending heeft wel al in december 2001 de aandacht getrokken van kranten en televisie.

WAAROM KRIJG IK MIJN AANSLAGBILJET 2001 VEEL VROEGER DAN NORMAAL?

In 2001 is 15 keer een klacht beoordeeld die handelt over de onverwachte vervroeging van het tijdstip van verzending van het jaarlijkse aanslagbiljet.

In dossier 2001-1182 moet de verzoeker zijn onroerende voorheffing 2000 uiterlijk op 7 februari 2001 betalen. Voor het aanslagjaar 2001 moet hij de onroerende voorheffing echter vier maanden vroeger in het jaar betalen, namelijk uiterlijk op 28 oktober 2001. De verzoeker houdt in zijn financiële planning elk jaar rekening met de uitgave voor de onroerende voorheffing rond een bepaalde periode. Die planning wordt nu verstoord. De verzoeker vraagt zich af wat de reden is. Bij het aanslagbiljet is door de Belastingdienst voor Vlaanderen immers geen enkele nadere toelichting gevoegd.

Volgens de Belastingdienst worden de gegevens die nodig zijn voor de inkohiering geleverd door het Kadaster, een federale overheidsdienst. Het tijdstip van de levering verschilt van jaar tot jaar en is afhankelijk van de wijzigingen binnen de kadastrale afdeling. Bijgevolg is het jaarlijks verzenden van de aanslagbiljetten op een zelfde datum niet mogelijk. Ten gevolge hiervan kan de datum waarop de aanslag voor de onroerende voorheffing betaald wordt, verschillen van jaar tot jaar en vroeger ofwel later gebeuren.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er een objectieve reden is voor de vroegere verzending van het aanslagbiljet dan normaal. Bovendien bestaat er geen wettelijke verplichting om het jaarlijkse aanslagbiljet altijd in dezelfde periode te versturen. In die zin is de klacht **ongegrond**. Desondanks is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de Belastingdienst voor Vlaanderen er vanuit het standpunt van klantvriendelijkheid toch naar moet streven om het jaarlijkse aanslagbiljet van de onroerende voorheffing in dezelfde periode van het jaar naar de belastingplichtige te sturen.

In ieder geval is het een **terechte opmerking** van de verzoeker dat de Belastingdienst heeft nagelaten om bij het aanslagbiljet ook maar enige informatie te verstrekken over de redenen van de aanzienlijke vervroeging van de jaarlijkse aanslagdatum. De norm **actieve informatieverstrekking** is geschonden.

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

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

Om een einde te maken aan die ongerustheid sturen sommigen een brief, fax of e-mail naar de Belastingdienst om de stand van zaken in de behandeling van het bezwaarschrift te vernemen. Uit 45 **gegronde** klachten blijkt dat dergelijke vragen niet door de Belastingdienst beantwoord worden. De ombudsnorm **deugdelijke correspondentie** is niet gerespecteerd.

In dossier 2001-0609 krijgt de verzoekster bij de onroerende voorheffing 2000 geen automatische vermindering wegens twee kinderen ten laste. De verzoekster dient een bezwaarschrift in. Buiten een ontvangstmelding van de Belastingdienst voor Vlaanderen op 16 juli 2000 krijgt ze geen verder bericht. In januari 2001 stuurt de verzoekster een brief naar de dienst waarin ze onder meer vraagt naar de afhandelingdatum van haar bezwaarschrift. Die brief wordt niet beantwoord. Op 18 april 2001 stuurt de verzoekster een aangetekende brief. Die brief wordt ook niet beantwoord.

Volgens de Belastingdienst worden in principe vragen naar informatie beantwoord. De dienst streeft naar een snellere en efficiëntere beantwoording. De brief van 29 januari 2001 en de aangetekende brief van 17 april 2001 waren volgens de dienst enkel een herinnering en bevatten volgens de dienst geen nieuwe vraag die een afzonderlijk antwoord vereist.

Op 12 juli 2001 neemt de Belastingdienst een positieve beslissing over het bezwaarschrift.

De Belastingdienst voor Vlaanderen beschouwt het onbeantwoord laten van tussentijdse schriftelijke vragen naar de stand van zaken blijkbaar niet als een echt probleem. In het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* van februari 2001 komt deze aangelegenheid helemaal niet aan bod.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat ook herinneringen en tussentijdse vragen naar de stand van zaken voor een afzonderlijk antwoord in aanmerking komen, zeker als door de lange behandeltermijn ongerustheid ontstaat bij de verzoekers. Door het onbeantwoord laten van brieven, soms aangetekend verstuurd, faxen en mails kan de ongerustheid alleen maar toenemen. In de meeste "herinneringen" vragen de verzoekers overigens een uitdrukkelijk antwoord over de stand van zaken in de behandeling van het bezwaarschrift. Een kort gestandaardiseerd antwoord kan volstaan, maar een of andere vorm van antwoord is een kwestie van elementaire klantvriendelijkheid.

De norm **deugdelijke correspondentie** is niet gerespecteerd: lange behandeltermijnen en het niet-beantwoorden van vragen kunnen niet samengaan.

WAAROM IS DE DIENST ONROERENDE VOORHEFFING TELEFONISCH ZO MOEILIJK BEREIKBAAR EN WAAROM KAN IK ZELFS DE VLAAMSE BELASTINGLIJN NIET ALTIJD BEREIKEN?

Vanaf de start in juni 1999, toen de eerste heffingsbiljetten verzonden werden, is de telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing in Aalst een probleem geweest. De overbelasting van de telefooncentrale vindt vooral plaats in de piekperiodes na de verzending van grote hoeveelheden aanslagbiljetten.

Sinds september 1999 is er een antwoordbandje geïnstalleerd dat de belastingplichtige te horen krijgt als de telefooncentrale van de dienst overbelast is. Omdat het antwoordbandje het probleem van de telefonische bereikbaarheid niet afdoende oplost, is de Belastingdienst voor Vlaanderen vanaf juni 2000 overgeschakeld naar een meer structurele oplossing. De Vlaamse Infolijn zorgt voor het grootste deel van de telefonische eerstelijnsinformatie over de onroerende voorheffing. Hierdoor krijgt de belastingplichtige, anders dan in het verleden, wel altijd een operator aan de lijn. Het gratis 0800-nummer staat vermeld op het heffingsbiljet. De Vlaamse Infolijn kan allerlei algemene informatie verstrekken over de onroerende voorheffing. Tevens helpt de Infolijn bij het opstellen van

een bezwaarschrift en bij de berekening van het niet-betwiste deel van de heffing. Voor specifieke vragen in verband met zijn persoonlijk dossier wordt de burger doorverbonden met de dienst Onroerende Voorheffing.

De inschakeling van de Vlaamse Infolijn heeft zeker voor een aanzienlijke verbetering gezorgd van de telefonische informatieverstrekking over de onroerende voorheffing. De rechtstreekse telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing blijft echter problematisch. Dat geldt soms ook bij doorschakeling vanuit de Vlaamse Infolijn.

Om de telefonische bereikbaarheid verder te verbeteren is daarom vanaf mei 2001 de Vlaamse Belastinglijn operationeel. Het nummer hiervan (078-153015) wordt vermeld op alle documenten en alle brieven aan de burgers. De Vlaamse Belastinglijn is een call-center dat opereert vanuit de Vlaamse Infolijn. De lijn is tegen lokaal tarief bereikbaar van maandag tot vrijdag, tussen 9 en 19 uur. Men kan op die lijn niet alleen terecht voor algemene informatie, maar ook voor bepaalde dossiergebonden informatie, zoals de statusinformatie over een ingediend bezwaarschrift. De Belastingdienst voor Vlaanderen geeft aan de Vlaamse Belastinglijn bestanden door waarop per artikelnummer vermeld staat in welke fase van afhandeling het bezwaarschrift zich bevindt. Voor dossiergebonden informatie waarop enkel de dossierbehandelaar kan antwoorden, wordt doorgeschakeld naar het rechtstreekse nummer van de dossierbehandelaar bij de dienst Onroerende Voorheffing.

Ondanks deze structurele verbeteracties zijn er in 2001 nog 62 klachten over de telefonische bereikbaarheid als gegrond beoordeeld. Van die gegronde klachten komen er 41 voor in dossiers die in 2001 bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn ingediend.

Van die 41 klachten hebben er 15 betrekking op de telefonische bereikbaarheid vanaf mei 2001. De meeste van die 15 klachten hebben betrekking op belastingplichtigen die rechtstreeks een nummer van de dienst Onroerende Voorheffing willen bereiken. Vier van die klachten gaan echter over de telefonische bereikbaarheid van de Vlaamse Belastinglijn.

In dossier 2001-1158 doet de verzoeker op 25 en 26 september 2001 meerdere keren een vergeefse poging om de Vlaamse Belastinglijn te bereiken. Hij wil weten waarom op het aanslagbiljet 2001 de heffingsplichtige is gewijzigd.

De Vlaamse Belastinglijn wordt beheerd door de Vlaamse Infolijn. Voor 2001 werd het totale call-volume van de Vlaamse Infolijn op 1200 oproepen per dag geraamd, met pieken tot 1500 oproepen per dag. Sinds einde augustus 2001 is het gemiddelde aantal geraamde oproepen per dag onverwacht overschreden, tot 1690 oproepen per dag. Er zijn meteen maatregelen genomen. Het dagelijkse aantal oproepen naar de Vlaamse Infolijn in september 2001 is echter aanzienlijk blijven stijgen: gemiddeld 3768 oproepen per dag, met pieken tot 5500. De verdere stijging van de maand september is mede te verklaren door enkele externe factoren waarop de maatregelen van de Vlaamse Infolijn geen impact hadden (onder andere stakingsacties bij de dienst Kijk- en Luistergeld). In september 2001 heeft echter ook de dienst Onroerende Voorheffing veel meer aanslagbiljetten verstuurd dan afgesproken was met de Vlaamse Infolijn, waardoor een extra piekbelasting is veroorzaakt voor de Vlaamse Belastinglijn. De problemen van de bereikbaarheid van de Vlaamse Infolijn, en dus ook de Vlaamse Belastinglijn, zijn in de loop van oktober 2001 opgelost, zodat vanaf november 2001 weer een normaal niveau van bereikbaarheid is gerealiseerd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat bij de 4 klachten over de Vlaamse Belastinglijn de norm **bereikbaarheid** is geschonden. Er zijn echter heel snel maatregelen genomen om tot een structureel **herstel** te komen van de problemen die er in de maanden september en oktober 2001 waren. Bovendien gaat het bij de Vlaamse Belastinglijn om een beperkt aantal klachten.

Ook de **rechtstreekse** telefonische bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing is door de invoering van de Vlaamse Belastinglijn aanzienlijk verbeterd. Het probleem van de regelmatige overbelasting van de telefooncentrale is echter nog altijd niet volledig opgelost.

WAAROM KRIJG IK HET ADRES NIET VAN DE RECHTBANK OM IN BEROEP TE GAAN?

De Vlaamse belastingbetaler heeft de plicht om zijn onroerende voorheffing, als die correct is vastgesteld, volledig en tijdig te betalen. Aan die burgerplicht zijn echter ook rechten verbonden, bijvoorbeeld het recht om correct behandeld te worden door de belastingdienst en het recht om volledig geïnformeerd te worden over de belasting.

In 24 **gegronde** klachten is de **actieve informatieverstrekking** onvoldoende geweest of helemaal achterwege gebleven. Bij de meeste van die klachten gaat het om het volledig ontbreken van enige informatie over de redenen van een zeer aanzienlijke vervroeging of verlating van de verzending van het jaarlijkse aanslagbiljet. Enkele andere klachten betreffen de onvolledige of misleidende informatie in standaardbrieven over moratoire interesten en nalatigheidsinteresten (bijvoorbeeld in dossiers 2000-1064 en 2001-0438).

Bij 5 **gegronde** klachten is de **bejegening** door de Belastingdienst **onvoldoende correct** geweest. In 2 dossiers (2000-0635 en 2000-0896) is in de correspondentie geen rekening gehouden met een gemeld overlijden, in één dossier (2000-1121) was de opvang aan de bezoekersbalie in Aalst beneden peil en in één dossier (2001-0228) kreeg de verzoeker een onterechte deurwaardersaanmaning in plaats van een antwoord op zijn aangetekende brief.

Bij de **gegronde** klacht 2001-0288 is er een combinatie van onvoldoende informatieverstrekking en niet-correcte bejegening. Op 25 september 2000 dient de verzoeker een bezwaarschrift in over de onroerende voorheffing 2000. Op 12 februari 2001 ontvangt de verzoeker een negatief antwoord van de Belastingdienst voor Vlaanderen. De dienst meldt dat de verzoeker zich kan wenden tot de Rechtbank van Eerste Aanleg in Gent, als hij niet akkoord gaat met de afwijzing van zijn bezwaarschrift. Over die rechtbank worden echter geen verdere gegevens meegedeeld. De verzoeker beschouwt het als heel klantonvriendelijk om het adres en andere gegevens van de Rechtbank van Eerste Aanleg in Gent niet te vermelden in de beslissingsbrief.

Volgens de Belastingdienst werd tot en met april 2001 in de negatieve beslissingsbrieven enkel verwezen naar de "bevoegde rechtbank". Vanaf mei 2001 wordt verwezen naar de "Rechtbank van Eerste Aanleg te Gent". Het adres van die rechtbank wordt volgens de Belastingdienst echter **bewust** niet vermeld om te vermijden dat de rechtbank overstelpt zou worden met ondoordachte verzoekschriften.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het vanzelfsprekend, vanuit het oogpunt van correcte bejegening en klantvriendelijke informatieverstrekking, dat het adres van een instelling waarnaar men verwijst, altijd vermeld wordt. Het getuigt van een gebrek aan hulpvaardigheid en respect ten aanzien van de burger als men **bewust** weigert het adres te vermelden van een instelling waarnaar een overheidsdienst doorverwijst. De tijd waarin een overheidsdienst de burgers kon beschouwen als onmondige wezens, die toch maar misbruik maken van de informatie waar ze eigenlijk recht op hebben, zou toch allang voorbij moeten zijn.

4.3.3 Natraject vorige aanbevelingen

De commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting van het Vlaams Parlement heeft op 21 mei 2001 een gedachtewisseling gehad met de Vlaamse Ombudsdienst over de bevindingen in het Jaarverslag 2000 op het gebied van onroerende voorheffing en kijk- en luistergeld (Stuk 41 (2000-2001) - Nr.3). De commissieleden dringen bij de Vlaamse Regering aan op een verwezenlijking van de aanbevelingen, omdat de al gerealiseerde verbeteringen nog onvoldoende zijn. De minister-president van de Vlaamse Regering heeft in die commissievergadering op verschillende aanbevelingen gereageerd.

Aanbeveling 2000-07

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

Zoals al door de minister-president is aangekondigd tijdens de commissievergadering van 21 mei 2001, is op 14 mei 2001 een aanhangsel bij het contract tussen de Vlaamse overheid en CIPAL gevoegd. Het contract bepaalt nu op straffe van boete dat de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing binnen een termijn van zes maanden afgewerkt moeten worden. Dat geldt echter niet voor dossiers waarin derden informatie moeten verstrekken. Het Kadaster heeft bijvoorbeeld een termijn van drie maanden om een advies te verlenen (bron: brieven ABAFIM 15 juni 2001 en 27 november 2001; Stuk 41 (2000-2001) - Nr. 3, p. 10).

Volgens het evaluatierapport van 6 februari 2001 bedroeg de **gemiddelde** behandeltermijn van de bezwaarschriften nog **8,5 maanden**. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat uit het klachtenbeeld van 2001 nog niet is gebleken dat de **maximale** termijn van **6 maanden** gehaald wordt.

Aanbeveling 2000-08 (zie ook Aanbeveling 1999-14)

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

Vanaf mei 2001 is de Vlaamse Belastinglijn in het leven geroepen. Hierdoor is aanzienlijke verbetering van de telefonische bereikbaarheid gerealiseerd. In september-oktober 2001 hebben zich ook bij de Vlaamse Belastinglijn bereikbaarheidsproblemen voorgedaan, die echter voor een deel veroorzaakt zijn door de Belastingdienst voor Vlaanderen zelf die in september 2001 veel meer aanslagbiljetten verstuurd heeft dan afgesproken was met de Vlaamse Infolijn.

AANBEVELING 2000-09

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

In het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* is hieraan helemaal geen aandacht besteed, wat wijst op een gebrek aan aandacht voor deze problematiek bij de Vlaamse overheid. De Belastingdienst voor Vlaanderen verwacht wel in de toekomst een aanzienlijke afname van schriftelijke vragen over de stand van zaken in de bezwaarschriftbehandeling. De dienst baseert die verwachting enerzijds op de contractueel vastgelegde behandelingstermijn en anderzijds op de onlangs gerealiseerde mogelijkheid om via de Vlaamse Belastinglijn statusinformatie en resterende duurtijd op te vragen.

De Belastingdienst voor Vlaanderen blijft blijkbaar bij het standpunt dat schriftelijke vragen die enkel informeren naar de stand van het dossier of die de Belastingdienst zelf enkel als een herinnering beschouwt, niet beantwoord hoeven te worden. Bij andere vragen moet volgens de dienst per geval nagegaan worden of het relevant is de brief, fax of mail te beantwoorden (bron: brief ABAFIM, 27 november 2001).

AANBEVELING 1999-10

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

Zie aanbeveling 1999-12.

AANBEVELING 1999-11

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

Zie aanbeveling 1999-12.

AANBEVELING 1999-12

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

Tijdens de bespreking in de parlementaire commissie op 21 mei 2001 van het Jaarverslag 2000 heeft de Vlaamse minister-president erop gewezen dat een volledige remediëring van de problemen bij een koppeling van gegevensbestanden onmogelijk is. Een zeker aantal vergissingen bij omvangrijke gegevensbestanden zijn onvermijdbaar.

De verschillende verbeteracties (zie bijvoorbeeld het *Jaarverslag 2000* van de Belastingdienst voor Vlaanderen – dienst Onroerende Voorheffing) hebben geleid tot een fundamentele afname van de fouten in de gegevenskoppeling.

De communicatie- en informatiepolitiek over de onroerende voorheffing is vanaf het aanslagjaar 2000 in de eerste plaats gericht op de oplossing van problemen. Dat is vooral gebeurd door de inschakeling van eerst de Vlaamse Infolijn (vanaf juni 2000) en later de Vlaamse Belastinglijn (vanaf mei 2001). Het nummer van de Vlaamse Belastinglijn wordt vermeld op alle documenten (bron: brief ABAFIM, 27 november 2001).

Enkel voor het aanslagjaar 1999 is een folder bij het aanslagbiljet gevoegd. Voor de aanslagjaren 2000 en 2001 heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen zich beperkt tot de informatie op het aanslagbiljet zelf. In 2000 is een los blad bij de heffing gevoegd met een voorbeeld van de berekening van de onroerende voorheffing. In 2001 is een los blaadje gevoegd met zeven regels informatie over wijzigingen in het te betalen bedrag.

Via de sites van de dienst Onroerende Voorheffing (www2.cipal.be/onroerendevoorheffing; de laatste wijziging dateert slechts van begin mei 2001) en van de Vlaamse Infolijn (www2.vlaanderen.be/infolijn) is uitgebreide informatie beschikbaar.

AANBEVELING 1999-13

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

Deze aanbeveling is op twee manieren gerealiseerd. Telefonisch kan men de berekening aanvragen bij de Vlaamse Belastinglijn, schriftelijk bij de dienst Onroerende Voorheffing. Het is echter niet voor elk type bezwaar mogelijk om het niet-betwiste bedrag van de aanslag te berekenen, bijvoorbeeld bij bepaalde gevallen van proportionele vermindering.

4.3.4 CONCLUSIES

BEZWAARSCHRIFTEN

Het aantal bezwaarschriften over de onroerende voorheffing neemt verder af. Dat is voornamelijk een gevolg van de verschillende verbeteracties op het gebied van koppelingen van gegevensbestanden. Hierdoor zijn er ook bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2001 minder nieuwe klachten binnengekomen over het ten onrechte niet-automatisch toekennen van verminderingen. De Vlaamse overheid streeft naar een verdere vermindering van het aantal bezwaarschriften tot circa 20.000-22.000, waarvan bij circa 15.000 de oorzaak ligt bij derden (Toelichtingen bij de middelen- en de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2002: toelichting per programma, Stuk 13 (2001-2002) - Nr. 1-B, p. 99).

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

Het in mei 2001 aangepaste contract met CIPAL over de maximale behandeltermijn van zes maanden op straffe van boete, is een belangrijke stap in de richting van kortere doorlooptijden in 2002. In 2001 heeft dat aangepaste contract nog nauwelijks invloed gehad, omdat het aanhangsel maar geldt vanaf de biljetten voor het aanslagjaar 2001 (zie ook Beleidsbrief Financiën en Begroting van 7 november 2001, Stuk 916 (2001-2002) - Nr. 1, p. 19).

Het is gebleken dat fouten die hersteld waren na een bezwaarschrift in het vorige aanslagjaar toch herhaald zijn in het volgende aanslagjaar, vooral ten gevolge van foutief uitgevoerde manuele rechtzettingen in de gegevensbestanden. Ook blijkt dat er geen specifieke controles zijn uitgevoerd op de nieuwe aanslagbiljetten bij aanslagen waarbij het vorige

jaar een bezwaarschrift was goedgekeurd. Het moet echter te allen prijze vermeden worden dat de burger voor hetzelfde probleem opnieuw een bezwaarschrift moet indienen.

Telefonische bereikbaarheid

Door de start van de Vlaamse Belastinglijn in mei 2001 is er een structurele verbetering gekomen in de beschikbaarheid en bereikbaarheid langs telefonische weg van algemene en dossiergebonden informatie over de onroerende voorheffing.

Informatieverstrekking

Op andere terreinen moet de informatie- en communicatiepolitiek over de onroerende voorheffing verbeterd worden. De minister kondigt verschillende initiatieven aan: het vereenvoudigen van aangifteformulieren en van de toelichting, een brochure en het uitbreiden en uitdiepen van het fiscale internetloket (Beleidsbrief Financiën en Begroting van 7 november 2001, Stuk 916 (2001-2002) - Nr. 1, p. 18).

Beantwoorden van briefwisseling

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

Verzendingsperiode aanslagbiljet

Heffingsplichtigen blijken het als problematisch te ervaren als hun jaarlijkse aanslagbiljet aanzienlijk vroeger of later verstuurd wordt dan de gebruikelijke periode in het kalenderjaar. In de praktijk betekent een aanzienlijke vervroeging of verlating van de verzending namelijk dat de betaling van twee opeenvolgende biljetten veel te dicht bij elkaar komt. Hoewel de Belastingdienst voor Vlaanderen terzake geen wettelijke verplichtingen heeft, is een min of meer vaste verzendingsperiode wel zeer wenselijk vanuit het standpunt van klantvriendelijkheid. Indien een vervroeging of verlating om gegronde redenen onvermijdelijk is, moet aan de burger in ieder geval de nodige informatie worden bezorgd over de oorzaak. Eventueel dient een soepele oplossing van een ontstaan (financieel) probleem te worden gezocht.

Coördinatie

De Vlaamse overheid is voor een correcte inning van de onroerende voorheffing voor een deel afhankelijk van andere instanties voor het verkrijgen van de noodzakelijke gegevens. Dat zijn voornamelijk federale instanties. Goede afspraken met die diensten zijn daarom noodzakelijk. Artikel 4, §2 van de Bijzondere Financieringswet voorziet in het afsluiten van een verplicht samenwerkingsakkoord over het gezamenlijke gegevensbeheer van de patrimoniale documentatie. In het kader van dat akkoord moeten met het Kadaster afspraken gemaakt worden over de in te zetten middelen, de te verstrekken dienstverlening en de prioritaire taken (zie ook Beleidsbrief Financiën en Begroting van 7 november 2001, Stuk 916 (2001-2002) - Nr. 1, p. 6).

4.3.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing binnen de maximale termijn van zes maanden behandeld worden. De behandelingstermijn van bezwaarschriften waarbij de beslissing ook afhangt van informatie die door federale overheidsdiensten verstrekt moet worden, moet verkort worden door in samenwerkingsakkoorden striktere antwoordtermijnen af te spreken.

Aanbeveling 2001-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de telefonische informatieverstrekking via de Vlaamse Belastinglijn optimaal gegarandeerd blijft. De rechtstreekse bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet verder verbeterd worden.

Aanbeveling 2001-07

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

Aanbeveling 2001-08

De Vlaamse overheid moet er door specifieke controles voor zorgen dat een fout die hersteld is na een bezwaarschrift in het vorige aanslagjaar, niet herhaald wordt in het volgende jaar.

Aanbeveling 2001-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen de jaarlijkse aanslagbiljetten steeds in ongeveer dezelfde periode van het jaar naar de belastingplichtigen te sturen. In de gevallen waarbij die jaarlijkse verzending in ongeveer dezelfde periode echt onmogelijk is, moet de Vlaamse overheid duidelijke informatie verstrekken over de redenen en op een soepele wijze oplossingen toestaan voor eventuele betalingsproblemen.

4.4 Milieu

Onder het thema **milieu** vallen alle klachten in verband met het leefmilieu. Het thema omvat in het bijzonder de klachten in verband met de verschillende soorten milieuvervuiling (lucht, water, bodem) en milieuhinder, milieuvergunningen, milieumisdrijven, natuurbeheer en waterbeheer. Ook de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen valt onder dit thema.

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

4.4.1 Regels en uitvoering

Regels

De regelgeving over milieu omvat veel afzonderlijke sectoren. De voorschriften zijn vaak een omzetting of uitvoering van dwingende Europese regels. Ondanks meer gecoördineerde milieuwetgeving, blijven de milieuregels voor de burger technisch en zijn ze moeilijk toegankelijk.

De belangrijkste regeling inzake milieubeleid is het Vlaams Reglement betreffende de milieuvergunning van 6 februari 1991 en dat van 1 juni 1995 (Vlarem I en Vlarem II). Die besluiten zijn de uitvoering van het decreet van 26 juni 1985 betreffende de milieuvergunning. In de twee besluiten worden de algemene en sectorale voorwaarden opgesomd om een milieuvergunning te krijgen of om te voldoen aan de milieuwetgeving.

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

Om in samenwerking met de lokale overheden haar milieubeleid uit te voeren, maakt de Vlaamse overheid onder meer gebruik van samenwerkingsovereenkomsten met de gemeenten in de vorm van een milieuconvenant. In ruil voor subsidies voor hun milieuinvesteringen helpen die gemeenten de beleidsopties van de Vlaamse overheid mee uit te voeren. De regeling bestaat uit een basisconvenant die aangevuld kan worden met meerdere extra opties. Vanaf 2002 geldt een nieuwe milieuconvenant voor opnieuw een periode van drie jaar.

UITVOERING

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

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

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

De afdeling Milieu-inspectie publiceert jaarlijks een *Milieuhandhavingsrapport*. Daaruit blijkt onder meer dat de afdeling per jaar zo'n 10.000 inspecties uitvoert, vaak aangevuld met monsternemingen en allerlei controlemetingen van bijvoorbeeld de lucht- en waterkwaliteit.

De regeling voor **milieuvergunningen** deelt de hinderlijke inrichtingen (doorgaans bedrijven) op in de klassen 1, 2 en 3, volgens dalende orde van hinder. Het toezicht op die "ingedeelde inrichtingen" is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (vooral de afdeling Milieu-inspectie) en de gemeenten (de burgemeester en eventueel bepaalde ambtenaren). De gemeenten hebben dus een eigen taak inzake het toezicht op bepaalde vergunningplichtige inrichtingen en hun milieuhinder.

De belangrijkste Vlaamse Openbare Instellingen inzake leefmilieu zijn onder meer de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM) die het afvalstoffenbeleid uitvoert en sinds 1995 ook het bodemsaneringsbeleid ondersteunt, en de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) die de afvalwaterheffing int. Die maatschappij heeft ook niet-fiscale opdrachten zoals het meten en rapporteren over de actuele toestand van het milieu. Via Aquafin bouwt de Vlaamse overheid een omvattende waterzuiveringsinfrastructuur uit. De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) ten slotte staat in voor zowat de helft van de waterdistributie in Vlaanderen. De VMW is - behalve in de provincie Antwerpen - actief in heel Vlaanderen en deelt de markt in die sector met diverse intercommunale maatschappijen.

In het kader van het medebewind is de Vlaamse Ombudsdienst ook bevoegd voor bepaalde klachten over gemeenten en intercommunale maatschappijen.

4.4.2 KLACHTEN

Tabel 21
Milieu:
dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	9
Onderzoeksfase (fase C)	45
Beoordelingsfase (fase D)	72
Opschorting behandeling	7
In bemiddeling na beoordeling in 2000	0
Totaal	***133***

Tabel 22
Milieu:
kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	12
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	17
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	6
Terechte opmerking	11
Ongegronde klacht	18
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	6
Totaal	***74***

Tabel 23
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	2
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	10
Bereikbaarheid	1
Actieve informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Interne klachtenbehandeling	6
Redelijke behandeltermijn	9
Coördinatie	2
Totaal	***53***

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 133 klachten behandeld over milieu. Daarvan werden er 72 afgerond met een beoordeling.

De 72 klachten die in 2001 een beoordeling hebben gekregen, kunnen afhankelijk van de klacht gegroepeerd worden in vier grote categorieën:
- klachten over verschillende vormen van milieuhinder waarvoor een onderzoek of tussenkomst gevraagd werd van (meestal) de afdeling Milieu-inspectie of van de gemeentelijke overheid;
- klachten over milieuvergunningen en de beslissingen daarover in beroep;
- klachten over de toepassing van de reglementering van een specifieke milieusector zoals de bodemsanering (waarvoor de uitvoering of het toezicht erop is toevertrouwd aan een specifieke overheidsinstelling);
- klachten over de regeling en de kosten, verbonden aan het waterverbruik en de waterdistributie die vooral betrekking hebben op de VMW.

MILIEUHINDER

Net zoals de vorige jaren zijn de beoordeelde klachten over één of andere vorm van milieuhinder een vast onderdeel in het thema **milieu**.

In vrijwel alle gevallen is er in meer of mindere mate sprake van geluidshinder.

WIE TREEDT OP? HOOG TOEZICHT, HOEZO?

Het toezicht op de naleving van de milieuwetgeving hangt samen met de indeling van de inrichtingen in klasse 1, 2 of 3, volgens dalende graad van hinder. Het toezicht op die "ingedeelde inrichtingen" (doorgaans bedrijven) is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (Vlaams Gewest) en de gemeenten. Voor de Vlaamse overheid houdt de afdeling Milieu-

inspectie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap toezicht op de inrichtingen van klasse 1. Op de inrichtingen van klasse 2 en van klasse 3 (met enkel meldingsplicht), houdt de gemeente toezicht, maar heeft de afdeling volgens de regelgeving een "hoog toezicht", dus een bijzonder soort toezicht. Anders dan dat "hoog toezicht" is het hierna meestal gebruikte (gewone) toezicht een verzamelbegrip voor het geheel van de wettelijke taken en bevoegdheden inzake milieu van de dienst (afdeling Milieu-inspectie) of het bestuursniveau (gemeente). Het "hoog toezicht" wordt door de afdeling Milieu-inspectie in de praktijk ingevuld als een "in de plaats treden van" de gemeente, wanneer die niet of onvoldoende optreedt.

In 10 van de in 2001 beoordeelde milieuklachten werd door de Vlaamse Ombudsdienst een onderzoek gestart bij de afdeling Milieu-inspectie, alleen (vooral voor hinder door klasse 1-bedrijven) of samen met een onderzoeksvraag aan de gemeente (voor een andere bron van milieuhinder).

Omdat de Vlaamse overheid de gemeenten via een decreet een aantal taken inzake vergunningen en milieutoezicht heeft toegewezen, kan de Vlaamse Ombudsdienst in beginsel ook klachten over ontoereikend toezicht op milieuhinder door gemeenten onderzoeken.

Zo werd in 6 beoordeelde klachten een onderzoek ingesteld bij de gemeente voor milieuhinder door niet-ingedeelde inrichtingen of door bedrijven van klasse 2 of 3. Hierbij rijzen vragen naar het optreden van de gemeentelijke overheid tegen milieuhinder door dit soort inrichtingen. Er wordt dan een onderzoek gestart bij de gemeente en eventueel ook bij de afdeling Milieu-inspectie vanwege haar opdracht van hoog toezicht. Een voorbeeld hiervan is het dossier 1999-0270.

In dossier 1999-0270 melden de verzoekers dat ze al jaren geluids- en verkeershinder hebben van een nabijgelegen zoutbedrijf (klasse 2). Zij hebben zich meermaals tot de gemeente gewend. Die wijst dan telkens het bedrijf in een brief op zijn verplichtingen en kondigt een geluidscontrole aan als de lawaaihinder voortduurt. Meestal treedt er even verbetering op, maar na verloop van tijd neemt de hinder opnieuw toe. Volgens de verzoekers treedt de gemeente niet echt op tegen het bedrijf. De afdeling Milieu-inspectie gaat na een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst ter plaatse. Het bedrijf heeft een vergunning voor de opslag van stookolie en van minerale stoffen (tot 20.000 ton strooizout), maar niet voor de luidruchtige compressoren. Daarover wordt een procesverbaal opgesteld. Vervolgens vraagt het bedrijf een regularisatie aan bij de gemeente.

De afdeling stelt dat het bedrijf slechts beperkt milieuvergunningsplichtig is. Zo is er geen afscherming naar de aanpalende woningen en ook geen verplichting daartoe, hoewel de zakken zout in grote stapels tegen de gevels opgestapeld zijn. De afdeling heeft de exploitant bij de controle gewezen op twee algemene verplichtingen uit Vlarem II, met name om vervuiling te vermijden van de openbare weg door voertuigen die het terrein verlaten (artikel 50.30.0.4 §2 van de sectorale voorwaarden) en om als zorgvuldig persoon maatregelen te nemen om hinder voor de buurt door geur, rook, stof, geluid, enzovoort te voorkomen (artikel 4.1.3.2).

Omdat het gaat om een bedrijf van klasse 2, stelt de afdeling dat de gemeente eigenlijk hierop toezicht moet uitoefenen. Die kan aan het bedrijf aanvullende voorwaarden opleggen naar aanleiding van de regularisatie voor de compressoren. De afdeling heeft dat dan ook voorgesteld.

Midden 1999 beslist de gemeente om de exploitatievoorwaarden van het bedrijf uit te breiden, maar de bestendige deputatie van de provincie vernietigt later die beslissing, nadat de provinciale milieudeskundige een duidelijke overschrijding van de geluidsnormen overdag heeft vastgesteld. Die vernietiging wordt aangevochten bij de Raad van State.

Het bedrijf neemt enkele maatregelen en vraagt vervolgens een uitbreiding van de exploitatie-uren (dag en nacht tijdens sneeuwdagen voor zes maanden op proef). De gemeente keurt begin 2000 de aanvraag goed, maar die beslissing wordt opnieuw aangevochten en de bestendige deputatie wijst midden 2000 in beroep de uitbreiding af. De gemeente was immers niet bevoegd om de exploitatievoorwaarden te wijzigen. Ook is de uitbreiding milieuhygiënisch onaanvaardbaar.

Het bedrijf gaat nadien het in- en uitrijden uiteindelijk anders organiseren, met minder hinder. Het laden en lossen gebeurt nu in een loods in plaats van buiten. De verzoekers hebben sindsdien geen klachten meer geformuleerd. Het bedrijf houdt zich nadien verder aan de voorwaarden. De gemeente heeft echter de meermaals aangekondigde geluidsmeting nooit uitgevoerd.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf voor deze klacht een dubbele beoordeling. Ten aanzien van de gemeente werd de klacht beoordeeld als **gegrond en deels hersteld**, wegens schending van de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De gemeente heeft op de telkens weerkerende klachten immers onvoldoende en veel te traag gereageerd. Met een kordater optreden had het bedrijf veel eerder maatregelen genomen om de milieuhinder maximaal te verminderen. De uitbreiding van de exploitatievoorwaarden door de gemeente werd ook wegens te grote hinder door de bestendige deputatie vernietigd. Aan de beoordeling werd daarom ten aanzien van de gemeente de aanbeveling gekoppeld om kordater op te treden bij weerkerende meldingen over milieuhinder.

Ten aanzien van de afdeling Milieu-inspectie werd de klacht afgesloten met een **terechte opmerking**. De afdeling heeft immers na het opstarten van de klacht door de Vlaamse Ombudsdienst correct gehandeld en was blijkbaar eerst niet van het probleem op de hoogte. Maar de gemeente heeft te lange tijd onvoldoende opgetreden en dat wijst er toch op dat de afdeling haar bevoegdheid en opdracht in het kader van het "hoog toezicht" onvoldoende heeft benut om ook de theoretisch minder belangrijke milieuhinder van de inrichtingen van klasse 2 en 3 resoluut te detecteren en te volgen.

De effectieve uitoefening van het "hoog toezicht" is vatbaar voor verbetering, waarvoor hier een **terechte opmerking** werd geformuleerd. Ook ten aanzien van de afdeling werd de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden. Bovendien werd de aanbeveling gegeven om na te gaan of een (beter) systeem voor de uitoefening van het "hoog toezicht" bestaat, zodat de afdeling beter kan volgen hoe de gemeenten omgaan met meldingen over milieuhinder.

Dit dossier en de andere beoordeelde dossiers over milieuhinder waarbij gemeenten onvoldoende optreden, maken het probleem zichtbaar van de **handhaving** van die "minder ernstig geachte" milieuhinder door bedrijven van klasse 2 en 3. De aanpak en de handhaving van die hinder blijkt nog vaak ontoereikend. Daarbij rijst meestal nog het probleem

dat de burger niet weet bij welke instantie hij voor de aanpak van die milieuhinder (en dus voor de behandeling van zijn klacht) terechtkan.

Dat de milieuhinder door bedrijven van klasse 2 en 3 beter aangepakt moet worden, werd ook al in het vorige Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst belicht en is toen verwerkt in de aanbeveling 2000-10. We kunnen alleen vaststellen dat het probleem inmiddels nog geen afdoende oplossing heeft gekregen.

Het is duidelijk dat het toezicht op de inrichtingen van klasse 2 en 3 in eerste instantie door de gemeenten zelf moet gebeuren. De gemeenten moeten ook het eerste aanspreekpunt zijn voor meldingen over milieuhinder door dit soort bedrijven én voor de voortgangsbewaking en de eventuele bestraffing ervan. Uit het dossieronderzoek en uit de praktijk blijkt echter dat de gemeenten vaak te traag of onvoldoende kordaat en efficiënt de milieuhinder aanpakken en tegen de exploitant optreden. Die vaststelling leidt tot onduidelijkheid, rechtsonzekerheid en ontevredenheid bij de burger. Zijn klacht blijft immers onopgelost.

De belangrijkste oorzaak voor die ontoereikende handhaving en klachtbehandeling door de gemeenten, is een gebrek aan opgeleid personeel. Blijkbaar ontbreekt bij sommige gemeenten de wil om in die opleidingen te investeren. Daardoor heeft ruim een derde van de Vlaamse gemeenten nog geen ambtenaar aangesteld die over het bijzondere bekwaamheidsbewijs beschikt om minimale technische controles uit te voeren en om milieuovertredingen vast te stellen (zogenaamd technisch of Vlarem-toezichthoudend ambtenaar). In die gemeenten kan in principe enkel de burgemeester zelf of de afdeling vaststellingen doen.

Hierdoor worden volgens de afdeling Milieu-inspectie vele klachten waarvoor de gemeenten bevoegd zijn, doorverwezen en afgewenteld op de afdeling Milieu-inspectie. Die krijgt daardoor jaarlijks vele honderden klachten, die volgens de afdeling volstrekt niet tot de prioriteiten behoren. Bovendien daalt het aantal personeelsleden van de afdeling Milieu-inspectie elk jaar.

Volgens de afdeling Milieu-inspectie blijft er door het doorschuiven van klachten en de voortgangsbewaking ervan door de gemeenten onvoldoende tijd over voor haar eigen kerntaak, met name het toezicht op de bedrijven van klasse 1, die de grootste vervuilers zijn en vaak een complex toezicht vergen. Uit overleg met de buitendiensten van de afdeling blijkt dat er inderdaad onvoldoende tijd en personeel is voor een regelmatige controle van de klasse 1-bedrijven. Daarnaast kan er onvoldoende aandacht worden besteed aan de hinder door bedrijven of inrichtingen van klasse 2 en klasse 3.

Volgens een met de minister overlegde interne prioriteitstelling, is en blijft de hoofdopdracht voor de afdeling het toezicht op de bedrijven van klasse 1. Klachten over bedrijven van klasse 2 en klasse 3 daarentegen, zijn volgens de interne richtlijnen van de afdeling volstrekt "niet prioritair" (minst dringende van al haar taken). Klachten over die bedrijven of inrichtingen worden dan meestal (terug) doorverwezen en doorgeschoven naar de gemeente zonder dat ze verder gevolgd worden. Er is geen systeem voor een uniforme registratie en eigen voortgangsbewaking van die klachten door de afdeling Milieu-inspectie. De afdeling hanteert hier volgens de Vlaamse Ombudsdienst een te minimale invulling van haar "hoog toezicht". Daardoor wordt tegen sommige overtreders niet of slechts met ruime vertraging opgetreden.

Een extra probleem in dit verband is de vaagheid van het eerder vermelde begrip "hoog toezicht", dat de wettelijke bevoegdheid van de afdeling Milieu-inspectie bepaalt ten aanzien van de inrichtingen van klasse 2 en 3. Dat begrip is helaas in het milieuvergunningendecreet of in Vlarem I niet verder omschreven. Daardoor blijft er een problematische grijze zone bestaan inzake de controle van bedrijven van klasse 2 en 3, een probleem dat uiteindelijk van structurele aard is. De mogelijke oplossingen, waaraan ook door het beleid wordt gewerkt, komen later nog aan bod.

Het is ten slotte wel correct dat de afdeling zich niet verantwoordelijk acht voor de zogenaamde "niet-ingedeelde" situaties of inrichtingen, die onder geen enkele klasse vallen. Daarvoor blijft uitsluitend de gemeentelijke overheid, meer bepaald de burgemeester, bevoegd op grond van haar bevoegdheid voor de openbare orde, veiligheid en hygiëne. Een voorbeeld hiervan is het dossier 2000-0410 waarin de afdeling zich terecht onbevoegd verklaarde voor een probleem van ratten en rattenverdelging.

Voor milieuhinder door inrichtingen van klasse 2 en 3 ontbreekt er een degelijk en effectief handhavingsbeleid. Oorzaken zijn het onvoldoende toezicht door de gemeenten en een minimale invulling van het "hoog toezicht" door de afdeling Milieu-inspectie wegens een dalend personeelsbestand en andere prioriteiten. Daardoor wordt tegen de hinder door de bedrijven van klasse 2 of 3 te traag of onvoldoende kordaat opgetreden. Voor de burger is het bovendien onduidelijk waar hij voor zijn milieuklacht terechtkan.

WAAROM REAGEERT DE OVERHEID NIET SNELLER?

De feitelijke taakverschuiving en taakonduidelijkheid tussen gemeente en gewest leiden niet alleen tot een talmend optreden, maar soms ook bij de afdeling Milieu-inspectie zelf tot onduidelijke communicatie met de burger over haar behandeling van de klacht en de aanpak van de hinder. We geven hiervan een voorbeeld.

In dossier 2001-0578 uit de verzoeker een klacht bij de afdeling Milieu-inspectie over voortdurende stof- en geluidshinder door een klasse 2-bedrijf (transportbedrijf). De afdeling Milieu-inspectie belooft hem schriftelijk een onderzoek. Na navraag verneemt de verzoeker uiteindelijk een jaar na zijn klacht en na zijn bezoek aan de afdeling, dat de afdeling daarvoor geen tijd heeft. De afdeling stelt na verder onderzoek dat het enkel gaat om een burenruzie. De verzoeker gaat tegen elk voorstel van verbetering in beroep. Omdat de gemeente met het dossier van dit klasse 2-bedrijf vertrouwd is, volgt de afdeling de klacht niet verder. Volgens de afdeling heeft ze dat aan de verzoeker twee keer telefonisch meegedeeld. Intussen heeft de gemeente sinds 1991 18 PV's opgesteld en heeft de afdeling sinds 1992 18 bezoeken ter plaatse afgelegd. De gemeente wacht nu op de uitslag van een gerechtelijke procedure.

Het dossier werd ten aanzien van de afdeling beoordeeld als **gegrond en deels hersteld**, met een schending van twee normen. Er was geen **deugdelijke correspondentie** omdat na de ontvangstmelding van zijn klacht, aan de verzoeker geen enkele schriftelijke mededeling meer is gedaan. Ook de **actieve dienstverlening** was onvoldoende, omdat de afdeling sneller had moeten doorverwijzen. Als volgens de afdeling de gemeente meer geschikt was om de klacht te onderzoeken, had de afdeling haar eigen taak beter aan de burger moeten verduidelijken.

Aan de afdeling werd daarom de aanbeveling gegeven de burger meteen te verduidelijken wie de klacht onderzoekt (afdeling Milieu-inspectie of de gemeente). Zo nodig moet de afdeling meteen naar de gemeente doorverwijzen.

Nog andere klachten hebben milieuhinder als achterliggende oorzaak, maar ze slaan concreet op het uitblijven van een antwoord van de overheid (2000-0402, 2000-0908, 2001-0118, 2001-0772). Een illustratie hiervan is dossier 2001-0118.

In dossier 2001-0118 heeft de verzoeker veel last van nachtlawaai door studenten. Hij schrijft daarover op 14 november 2000 een brief aan de minister. Op 11 december 2000 stuurt hij een herinnering naar de minister, maar ook daarop heeft hij begin februari 2001 nog geen antwoord. Nadat de Vlaamse Ombudsdienst met het onderzoek gestart is, stuurt de minister op 26 februari 2001 een voorlopig antwoord. Na navraag bij de bevoegde dienst volgt op 23 juli 2001 als definitief antwoord dat het probleem een bevoegdheid is van het lokale bestuur.

Deze klacht werd als **gegrond en deels hersteld** beoordeeld, omdat de verzoeker toch sneller een antwoord op zijn brieven had mogen verwachten. Dit dossier en enkele soortgelijke dossiers tonen aan dat ook de informatieverstrekking soms nog beter kan.

Wie stopt dat lawaai?

Een paar klachten gaan over een specifieke, soms extreme vorm van geluidshinder, namelijk de geluidslast als gevolg van het vliegverkeer op een luchthaven. Dat is het geval in twee beoordeelde dossiers. Dossier 2001-0101 gaat over de geluidslast van op Zavemtem (zie hierna). Dossier 2001-0811 behandelt de telefonische bereikbaarheid van het personeel van de luchthaven van Deurne en de bejegening van de verzoeker, die voor de tiende keer telefonisch klaagt over de geluidslast

In dossier 2001-0101 ondervindt de verzoeker, die dicht bij Zaventem woont, toenemende lawaaihinder van vliegtuigen die opstijgen op de luchthaven. Hij wil meer maatregelen tegen dat vliegtuiglawaai. Volgens hem worden ook de Vlarem-regels overtreden.

Hij schrijft daarover de minister aan, maar een afdoend antwoord blijft uit. Hij kaart daarom het probleem aan bij de afdeling Milieu-inspectie. De verzoeker begrijpt niet waarom de Vlaamse overheid niet meer controles en sancties oplegt aan de luchthaven.

De afdeling geeft een overzicht aan de verzoeker van de vergunningsvoorwaarden en de acties in verband met de naleving van de milieuwetgeving door de luchthaven. De luchthaven als geheel heeft pas sinds een paar jaar een eigen vergunningsplicht (vroeger alleen voor bepaalde installaties), waarop de afdeling toezicht houdt. Inmiddels zijn er meermaals extra vergunningsvoorwaarden opgelegd, die de luchthaven, volgens de afdeling, tot nu toe telkens heeft nageleefd. De afdeling heeft nog geen overtredingen door de luchthaven vastgesteld. De afdeling wijst er ook op dat de organisatie van de luchthaven en bepaalde geluidsbepalende maatregelen zoals vliegroutes en de frequentie van de bewegingen, een bevoegdheid van de federale overheid is.

De klacht ten aanzien van de afdeling werd **ongegrond** geacht: er is geen aanwijzing dat de afdeling inzake controles tekort is geschoten.

Men mag hieruit niet afleiden dat er voor de verzoeker en zijn omgeving geen subjectieve hinder zou zijn. Het is immers niet omdat de wettelijke normen worden nageleefd, dat er geen feitelijke hinder kan zijn. Het ene sluit het andere niet uit en het is bijgevolg best mogelijk dat de verzoeker effectieve hinder ondervindt, zonder dat een overtreding van de wetgeving vastgesteld wordt. Bij dit soort hinder zal er altijd een spanningsveld blijven bestaan tussen de wettelijke normen en de subjectieve hinderervaring door de individuele burger. Daarom werd aan deze klacht de aanbeveling gekoppeld om dergelijke klachten over geluids- en milieuhinder in de buurt van luchthavens nauwlettend te volgen en te inventariseren. Zo kan men de toestand altijd evalueren en indien nodig supplementaire vergunningsvoorwaarden opleggen.

In dit verband is ook de resolutie van het Vlaams Parlement belangrijk, waarin bijzondere aandacht wordt gevraagd voor de geluidshinder rond luchthavens (Stuk 580 (2000-2001) - Nr. 4).

De noodzaak van een verdere vermindering van (vooral extreme) geluidshinder wordt ook door de minister onderkend in de *Beleidsbrief Milieu 2001-2002* van 25 oktober 2001 (Stuk 882 (2001-2002) - Nr. 1). Uit een onderzoek voor de Vlaamse overheid blijkt nogmaals dat geluidshinder, gevolgd door geurhinder, de meest voorkomende vorm van milieuhinder is.

MILIEUVERGUNNINGEN

WAAROM BESLIST DE OVERHEID NIET SNELLER?

In een paar dossiers werd het uitblijven van een beslissing in beroep over een milieuvergunning aan de kaak gesteld. De wetgever bepaalt hiervoor termijnen. Naar gelang van de toepasselijke bepaling zijn dat vervaltermijnen die onmiddellijk rechtsgevolgen hebben voor de milieuvergunning of "termijnen van orde", die enkel richtinggevend zijn en waaraan bij overschrijding geen rechtsgevolgen verbonden zijn.

Een bijzonder geval van het lang uitblijven van een beroepsbeslissing over een milieuvergunning, is het dossier 2000-0096. In dat dossier moest de provincie over het beroep beslissen.

In dossier 2000-0096 wil de verzoeker zijn paardenmanège uitbreiden. In 1996 dient hij bij de gemeente een aanvraag in voor een milieuvergunning "klasse 2". De effectieve toekenning van de milieuvergunning wordt echter telkens vertraagd, de ene keer door een weigering door de gemeente, de andere keer door beroep bij de bestendige deputatie van de provincie Vlaams-Brabant en vervolgens door opeenvolgende beroepen tot vernietiging bij de Raad van State. De verzoeker begrijpt niet waarom de bevestiging van de toekenning van zijn milieuvergunning door de provincie zo lang aansleept, vooral als blijkt dat de provincie een voor hem gunstige beslissing heeft genomen.

Uiteindelijk wordt het laatste annulatieberoep door de Raad van State afgewezen en moet de bestendige deputatie van de provincie Vlaams-Brabant opnieuw de eerder gestarte herzieningsprocedure voortzetten en binnen een wettelijk vastgestelde termijn van 4 maanden afronden. Omdat door de zomervakantie, en na het advies van de provinciale milieuvergunningencommissie, de bestendige deputatie niet meer binnen die wettelijke termijn kan beslissen, is er geen tijdige beslissing en verwerft de verzoeker uiteindelijk automatisch een stilzwijgende vergunning voor 20 jaar.

Aan die klacht werd ten aanzien van de provincie de beoordeling **gegrond maar hersteld** gegeven, met een schending van de norm **redelijke behandeltermijn.** De provincie heeft de wettelijke beslissingstermijn niet nageleefd, ook al gaf dat uiteindelijk een gunstig resultaat voor de verzoeker. Bij de klacht werd ook de aanbeveling gegeven ervoor te zorgen dat er tijdig een beslissing kan worden genomen.

In een ander dossier (2000-0145) over een aanslepend beroep van het bedrijf zelf tegen een voorgenomen opheffing van de milieuvergunning, werd gevraagd waarom de beslissing uitbleef. Uiteindelijk werd het voorbereidend onderzoek na negen maanden door de afdeling Milieuvergunningen afgerond en aan het kabinet bezorgd. Anderhalf jaar later is er nog altijd geen beslissing. Intussen blijft de vergunning wel gelden. Door de afdeling werd er terecht op gewezen dat in dit geval de wettelijke beslissingstermijn van twee maanden slechts een termijn "van orde" is, waardoor er bij overschrijding daaraan geen rechtsgevolgen verbonden zijn. Ook dan echter moet de beslissingstermijn beperkt gehouden worden en moet de wettelijke termijn gerespecteerd worden. Daarom werd de **redelijke termijn** geschonden geacht en werd de aanbeveling gegeven voor de overheid om, met het oog op de rechtszekerheid, de feitelijke beslissingstermijn altijd zo kort mogelijk te houden.

In een ander, nog lopend dossier (1999-0488) is eenzelfde aanslepend uitstel van beslissing aan de orde. De minister stelt de beslissing in beroep uit, terwijl hij sinds 1997 opnieuw had kunnen beslissen, toen een eerste beslissing in beroep door de Raad van State werd vernietigd (met terugval op de oude vergunde toestand voor 2800 varkens). Het uitstel leidt er in dat dossier toe dat tegen de onvergunde uitbating met ruim 9000 varkens niet wordt opgetreden, uit vrees voor een nieuw beroep tegen die uitspraak en gevaar voor schadevergoeding. De aanvraag en de vernietigde beslissing gebeurden nog onder het regime van het ARAB. Volgens navraag zou nog over enkele tientallen dergelijke dossiers moeten worden beslist. Daarnaast zijn er vele andere die onder het Vlarem-stelsel vallen, waarover ook nog een beslissing genomen moet worden.

BODEM

In 2001 werden 7 klachten beoordeeld over de toepassing van het bodemsaneringsdecreet en de uitvoering van die reglementering door de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM).

Een paar van die klachten slaan op een gebrek aan informatieverstrekking door OVAM (2000-1183) en op de aanrekening van een vaste retributie, terwijl daar geen prestatie van de overheid tegenover stond (2000-0393).

Het bodemsaneringsdecreet legt bij een risico van nieuwe, "historische" of gemengde bodemvervuiling, aan de exploitant of de eigenaar van bepaalde installaties en risicoterreinen een plicht tot onderzoek en eventuele sanering van de verontreinigde bodem op. Die kosten moet de eigenaar zelf dragen, tenzij hij bijvoorbeeld kan aantonen dat hij een "onschuldige eigenaar" is. De verplichting tot onderzoek en sanering geldt onder meer bij de stopzetting van de uitbating of bij de overdracht van de eigendom.

WAAROM MOET IK DE KOSTEN BETALEN VAN ANDERMANS BODEMVERVUILING?

Bij 5 van die 7 beoordeelde klachten over bodemvervuiling had het optreden van OVAM betrekking op een historische verontreiniging die het gevolg was van de vroegere exploitatie van een benzinestation op de site of het perceel.

In dossier 2001-0182 willen de verzoekers via de notaris een woning verkopen die zij in 1994 hebben aangekocht. Aanvankelijk lijkt er, volgens een gunstig bodemattest van OVAM van december 1999, geen probleem van bodemvervuiling zodat de verkoop kan plaatsvinden. In februari 2000 ontvangt de notaris echter bericht van mogelijke verontreiniging door de exploitatie destijds van een benzinestation, wat de verzoekers niet wisten. Door die vaststelling moeten de verzoekers op hun kosten een oriënterend bodemonderzoek laten uitvoeren, wat door OVAM in juni 2000 wordt bevestigd. Het oriënterend onderzoek in oktober 2000 wijst uit dat er geen reden is voor een beschrijvend bodemonderzoek.

Een aanvraag van de verzoekers van het "statuut van onschuldige eigenaar" voor de recuperatie van de kosten, wordt afgewezen. De verzoekers begrijpen niet waarom zij het oriënterend bodemonderzoek moeten betalen en ze willen compensatie.

Na onderzoek laat OVAM weten dat voor de woning een oriënterend bodemonderzoek werd opgelegd omdat er vroeger op het perceel een benzinestation was, ook al wisten de verzoekers dat niet. Het oriënterend bodemonderzoek heeft een beperkte verontreiniging van nikkel, olie en zink aangetoond. Daarom werd het perceel opgenomen in het register van verontreinigde gronden. OVAM heeft dat in november 2000 aan de verzoekers en de gemeente meegedeeld. Er bleken echter "geen ernstige aanwijzingen voor een belangrijke bodemverontreiniging die een ernstige bedreiging vormt". Bijgevolg heeft OVAM nadien geen beschrijvend bodemonderzoek opgelegd, waar dit anders wel was gebeurd. Daardoor kunnen de verzoekers zich niet op het decreet beroepen om hun hoedanigheid aan te tonen van "onschuldige eigenaar". Het verplichte oriënterend bodemonderzoek volgde uit het bodemsaneringsdecreet zelf, en OVAM kan daar bijgevolg niet van afwijken.

Ook op de vraag van de verzoekers om een compensatie door een fonds voor de bodemsanering van tankstations, kan OVAM niet ingaan, aangezien zo'n fonds nog niet opgericht is. Bovendien zal dat fonds volgens de huidige ontwerptekst alleen compensaties toekennen voor percelen waarop nog tot einde 1992 een tankstation werd uitgebaat. De uitbating van het tankstation op het perceel van de verzoekers werd echter in 1980 beëindigd.

Deze klacht werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als een **terechte opmerking**. Daarbij werd de norm **actieve dienstverlening** geschonden geacht, omdat de overheid de verzoekers duidelijker had kunnen informeren over de opname van hun perceel in het register van verontreinigde gronden.

Aan deze klacht werden twee aanbevelingen gekoppeld. Een eerste aanbeveling stelt dat de overheid de burger bij de opname van zijn eigendom in het register van verontreinigde gronden en bij elke mogelijk belangrijke beslissing inzake bodemsanering tijdig, volledig en duidelijk moet informeren. Bovendien werd de aanbeveling geformuleerd dat de overheid de voorgenomen oprichting moet activeren van een fonds voor tussenkomst in de onderzoeks- en saneringskosten bij historische bodemverontreiniging door benzinestations en het toepassingsgebied ervan moet verruimen.

De oprichting van een dergelijk fonds werd in 2000 aangekondigd en wordt ook door de minister in het vooruitzicht gesteld in haar *Beleidsbrief 2001-2002* van 25 oktober 2001. Hiervoor bestaat een ontwerp van samenwerkingsakkoord tussen de drie gewesten en de federale overheid, waarover de Raad van State inmiddels advies heeft gegeven. Het is de bedoeling het fonds onder meer te financieren met extra taksen op olieproducten. Een beperking is dat er alleen een tegemoetkoming van het fonds is voor vervuilde sites of percelen, waarop tot einde 1992 nog een benzinestation werd uitgebaat. Daardoor biedt het fonds geen uitkomst in vele dossiers waarin de exploitatie al (lang) voordien werd stopgezet, terwijl een uitkomst via het "statuut van onschuldige eigenaar" vaak niet mogelijk is. Om die reden is het wenselijk dat de overheid een uitbreiding van het toepassingsgebied zou overwegen.

In 4 andere dossiers gaat het eveneens om historische bodemverontreiniging door de uitbating van een tankstation. Uit onder meer dossier 2000-0834 blijkt dat soms ook de korte reactietijd van slechts 30 dagen die in artikel 31 van het decreet is bepaald, meebrengt dat men er niet of niet meer in slaagt zijn hoedanigheid van onschuldige eigenaar aan te tonen. In datzelfde dossier voert OVAM meermaals overleg met de verzoeker, maar de saneringsverplichting blijft. Tot verwondering van de Vlaamse Ombudsdienst wijzigt OVAM dat standpunt als het dossier in het tv-programma Ombudsjan eind 2001 besproken wordt. Volgens OVAM is voor dit en enkele andere dossiers nu voor een soepelere toepassing van de regelgeving gekozen om een uitweg te bieden aan burgers die ten gevolge van geen of laattijdig bezwaar hun hoedanigheid van onschuldige eigenaar niet (meer) konden bewijzen.

Het is in ieder geval duidelijk dat de historische bodemverontreiniging, zeker die door benzinestations, bijzondere aandacht verdient.

WATER

In 2001 werden 26 klachten beoordeeld over de waterdistributie en de daaraan verbonden kosten. Het aantal klachten is opnieuw toegenomen.

In 23 klachten was de oorzaak een beslissing of de houding van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW). De VMW heeft het grootste marktaandeel in deze sector. Ze is de enige drinkwatermaatschappij in Vlaanderen waarvoor de Vlaamse overheid zelf verantwoordelijk is en waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks bevoegd is.

Vrijwel alle andere drinkwatermaatschappijen in Vlaanderen zijn intercommunale maatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is ten aanzien van die maatschappijen in het kader van het medebewind alleen bevoegd voor klachten over specifieke Vlaamse regel-

geving, met name het recht op 15 m³ gratis water per jaar per persoon die op het aansluitingsadres gedomicilieerd is. Klachten over facturatie of werking worden niet onderzocht.

WAAROM LOOPT MIJN WATERFACTUUR ZO HOOG OP?

Van de 23 klachten over de waterdistributie door de VMW vinden 15 beoordeelde klachten geheel of deels hun oorsprong in een onverwacht hoge waterfactuur of bijhorende kosten.

In 6 beoordeelde dossiers was de oorzaak voor een onverwacht hoge waterfactuur een verborgen lek in de waterleiding bij de verbruiker (1999-0774, 1999-0971, 2000-0558, 2000-0674, 2000-0835, 2001-0211).

In dossier 2000-0558 ontvangen de verzoekers een factuur van 128.064 frank (3.174,62 euro) voor een abnormaal waterverbruik van 2.183 m³ op één jaar tijd. Ze doen navraag bij de VMW-West-Vlaanderen, die, bij een controle ter plaatse, vaststelt dat het abnormale verbruik ontstaan is door een ventiel van de boiler. De verzoekers vragen daarom de toepassing van een zogenaamd tarief voor lekverlies. Dat wordt echter door de VMW geweigerd. De verzoekers begrijpen niet waarom men hen geen tarief voor lekverlies wil toestaan.

De VMW erkent dat tijdens het controlebezoek op 28 april 2000, 18 dagen na registratie van het abnormale verbruik, genoteerd werd dat er waterverlies was aan het overdrukventiel van een boiler. De toen genoteerde meterstand gaf een extra verbruik op 18 dagen van slechts 3 m³ of zo'n 60 m³ op jaarbasis. Dat komt overeen met het normale verbruik voorheen. Bijgevolg was er bij de controle toen volgens de VMW geen lekverlies meer. De VMW kan het waterverlies aan het overdrukventiel moeilijk als verklaring voor het abnormale verbruik aanvaarden. Daarom wees de VMW de vraag voor het aangepaste lekverliestarief af zonder verder onderzoek.

Door de interventie van de Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt de VMW op haar kosten de registratie en het verbruik. Een controle van de watermeter begin 2001 toont aan dat die niet binnen de toegelaten foutgrens van 10 % blijft, omdat hij blokkeert bij kleine debieten. Daarom wordt conform het waterverkoopreglement de factuur herzien en aanvaardt de VMW een herberekening volgens het gemiddelde verbruik.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht als **gegrond maar hersteld** beoordeeld en acht twee normen geschonden: de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** en de **interne klachtenbehandeling**, omdat de VMW de klacht op eenzelfde wijze in een vroeger stadium had kunnen oplossen.

In 6 dossiers (2000-0655, 2000-0715, 2000-1010, 2001-0378, 2001-0858, 2001-1107) heeft de klacht betrekking op onverwachte bijzondere kosten. Het gaat daarbij vooral om de aanrekening van "administratiekosten" naar aanleiding van de overname of de afsluiting van een wateraansluiting ten gevolge van verhuizing. In twee dossiers leidde dat tot een **terechte opmerking**, respectievelijk tot een beoordeling **gegrond en niet hersteld**, telkens door te weinig **actieve informatieverstrekking** (geen voorafgaande mededeling en geen concrete verantwoording van de kosten). De VMW wijst er telkens op dat volgens haar waterverkoopreglement de raad van beheer van de VMW dergelijke kosten kan opleggen en het bedrag ervan bepaalt. In het dossier 2001-1107 daarentegen gaat het om supplementaire

invorderingskosten, hoewel inmiddels over de factuur een gerechtelijke procedure is ingesteld. Daarom wordt de aanrekening van die bijkomende invorderingskosten door de VMW geannuleerd, waardoor de klacht is hersteld.

In 3 dossiers (2000-0257, 2001-0024, 2001-0503) ging de klacht over de toekenning van de 15 m^3 gratis waterverbruik per persoon per jaar, zoals in het programmadecreet voor 1997 van 20 december 1996 is vastgesteld. In 2 van de 3 dossiers werd de klacht **gegrond** geacht en werd het probleem ook **hersteld**.

Uit een vergelijking van die dossiers blijkt dat de regeling in het decreet beperkte toepassingsmoeilijkheden en onverwachte verschillen in de berekening mogelijk maakt. Zo krijgt de verzoeker in het dossier 2001-0503 toch nog een beperkt waterverbruik aangerekend, hoewel hij recht had op meer gratis water dan hij effectief heeft verbruikt. De reden is, volgens de VMW, dat het decreet niet altijd consequent kan worden toegepast. Daarom beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan om een meer aangepaste referentieperiode te overwegen (maand of dag in plaats van een kalenderjaar) en om de voor- en nadelen van de verschillende mogelijke berekeningswijzen te onderzoeken.

Waarom geeft de VMW geen heldere en volledige informatie?

14 van de beoordeelde klachten over de waterdistributie door de VMW houden verband met de werking of met de informatieverstrekking door de VMW. Klacht 2001-0654 is een voorbeeld van een dergelijke klacht.

Op 22 mei 2001 ontvangt de verzoekster een brief van de VMW waarin staat dat de VMW op 28 mei 2001 tussen 8.30 en 10.00 uur de watermeterstand komt opnemen. Als de opname niet kan plaatsvinden, kan de VMW de watertoevoer afsluiten. De verzoekster is arts-specialist in een ziekenhuis en kan zich onmogelijk vrijmaken. Zij begrijpt niet waarom dit probleem over de opname van de watermeterstand niet klantvriendelijker kan worden opgelost.

Volgens de VMW is wegens afwezigheid van de verzoekster bij de vorige poging tot indexopname in mei 2000 door de VMW een zogenaamde indexkaart achtergelaten. Daarin werd gevraagd zelf de meterstand te noteren en de kaart kosteloos terug te sturen. Volgens de VMW heeft de verzoekster dat toen niet gedaan en heeft de VMW de stand daarom geraamd.

Om een raming van de meterstand twee jaar na elkaar te voorkomen, heeft de VMW voor de meteropname van mei 2001 een typebrief naar de verzoekster gestuurd met een voorgestelde bezoekdatum voor opname van de meterstand. In die brief werd ook een GSM-nummer opgegeven zodat de afspraak verplaatst kon worden. De verzoekster heeft dat GSM-nummer gebeld en een nieuwe afspraak gemaakt, waarna de meterstand is opgenomen.

De VMW wijst erop dat de verzoekster de betwiste typebrief in mei 2001 niet ontvangen zou hebben, als ze in mei 2000 de indexkaart had teruggestuurd. Bijgevolg is in deze zaak correct opgetreden. Wel beaamt de VMW dat de tekst van de typebrief voor verbetering vatbaar is, waarvoor de VMW het nodige zal doen.

De Vlaamse Ombudsdienst besloot deze klacht met een **terechte opmerking**, wegens een onvoldoende **deugdelijke correspondentie.** De typebrief was minder gelukkig geformuleerd. Zo wordt de klant er zonder uitleg op gewezen dat de VMW de mogelijkheid heeft de waterlevering te schorsen wanneer haar geen gelegenheid wordt gegeven tijdens de diensturen de installaties binnenshuis te bereiken. Een anders geformuleerde typebrief had de klacht kunnen voorkomen, want de VMW is voor het overige correct opgetreden. De VMW wordt aangeraden elke typebrief duidelijk en zo klantvriendelijk mogelijk te maken.

Onvolledige of onduidelijke informatieverstrekking ligt ook aan de basis van de klachten over de supplementaire kosten bij de overname of de afsluiting van de wateraansluiting bij een verhuizing. Ook in die gevallen had een aangepaste en tijdige informatieverstrekking sommige klachten kunnen voorkomen.

Ruim de helft van de klachten over de waterdistributie heeft de beoordeling **gegrond maar hersteld** gekregen. Die vaststelling wijst op een duidelijke bereidheid tot herstel bij de VMW.

4.4.3 Natraject vorige aanbevelingen

In het Jaarverslag 2000 werden door de Vlaamse Ombudsdienst in verband met het thema **milieu** twee aanbevelingen geformuleerd.

De beide aanbevelingen zijn uitvoerig besproken op 7 juni 2001 in de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 2).

Naar aanleiding van die bespreking werd een voorstel van resolutie betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst ingediend en door de plenaire vergadering aangenomen. In die resolutie (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 1-2) werd de Vlaamse Regering verzocht de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst te onderzoeken en bij haar beleid in aanmerking te nemen.

Aanbeveling 2000-10

De Vlaamse overheid moet bij de milieuhandhaving samen met de gemeenten de aanpak van alle milieuovertredingen waarborgen.

De minister en de diensten hebben er al eerder op gewezen dat de bevoegdheid van de afdeling Milieu-inspectie voor de naleving van de milieuwetgeving door inrichtingen van de klasse 2 en 3, bepaald en beperkt wordt door het begrip "hoog toezicht", dat opgenomen is in het milieuvergunningendecreet en in Vlarem I. De visie van de minister over dit aspect werd bevestigd in een nota naar aanleiding van de bespreking van de aanbeveling in het Vlaams Parlement. De minister stelt daarin dat het begrip nergens werd gedefinieerd en dat in eerste instantie de gemeenten voor het toezicht op die inrichtingen verantwoordelijk zijn.

Inmiddels blijft er door een talmend optreden van de gemeenten en door een minimaal hoog toezicht op Vlaams niveau, een grijze zone in de taakverdeling bestaan, waardoor er geen voldoende kordate aanpak is van de hinder door klasse 2- en klasse 3-inrichtingen. De beleidskeuze voor "subsidiariteit" moet ook een effectieve handhaving garanderen.

Een gedeeltelijke oplossing zou de realisatie kunnen zijn van het zogenaamde handhavingsdecreet voor milieuzaken, dat graduele sancties kan bepalen. De minister heeft overigens, bij de bespreking van deze aanbeveling in het Vlaams Parlement, gesuggereerd om het "hoog toezicht" in dat zogenaamde handhavingsdecreet nader te definiëren.

Een fundamentele onmiddellijk haalbare oplossing voor dit knelpunt binnen het huidige wetgevend kader, is volgens de Vlaamse Ombudsdienst vooral een betere samenwerking en afstemming van de taakverdeling tussen het Vlaamse en het gemeentelijke niveau.

Een alternatieve oplossing die geopperd is in het kader van het kerntakendebat en het Beter Bestuurlijk Beleid (ook door de provincies), is ten slotte om het toezicht op de klasse 2-bedrijven op het provinciale niveau te organiseren. Dat idee wordt ook aangebracht in de nota van de minister voor de bespreking van de aanbeveling in de commissie van het Vlaams Parlement. In die visie zouden het lokale, sub-regionale en regionale niveau elk afzonderlijk verantwoordelijk worden voor het toezicht over en de eventuele handhaving bij één klasse van inrichtingen. Dat zou alleszins de duidelijkheid voor de burger ten goede komen.

Voor de strafrechtelijke handhaving (vervolging en bestraffing door het gerecht), werd in 2000 het initiatief genomen tot een werkgroep, bekend als de commissie "vervolgingen", die in overleg met de minister van Justitie en met de parketten, prioriteiten voor de vervolging van milieudelicten heeft vastgelegd. Uit overleg met de buitendiensten van de afdeling Milieu-inspectie blijkt dat de samenwerking met de parketten over het algemeen gunstig wordt geëvalueerd.

In 2001 heeft de afdeling voor het eerst, na eerdere preventiejaarplannen, een omstandig *Milieu-Inspectieplan* opgesteld. Daarin wordt een planmatig overzicht gegeven van de geïntegreerde inspectieprojecten en de in te zetten financiële en personele middelen. Met het nieuwe Milieu-inspectieplan heeft de afdeling ook uitvoering gegeven aan een aanbeveling van de Europese Commissie over de minimale criteria in verband met milieu-inspecties door de lidstaten.

Ten slotte besliste de Vlaamse Regering eind 2001 om via een voorgenomen decreetswijziging alle gemeenten tegen 2005 te verplichten een milieubeleidsplan op te stellen en dat jaarlijks te concretiseren in een milieujaarprogramma. Die instrumenten zijn nu voor de gemeenten nog facultatief. Ze moeten leiden tot een actievere aanpak van de milieuproblemen op lokaal vlak.

AANBEVELING 2000-11

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

Die aanbeveling werd opgevolgd door de Vlaamse overheid, door de VMW en door de andere drinkwatermaatschappijen.

Na advies van de Raad van State heeft de Vlaamse Regering op 18 januari 2002 het ontwerp van decreet betreffende water bestemd voor menselijke consumptie goedgekeurd en het vervolgens ingediend bij het Vlaams Parlement.

Dit zogenaamde drinkwaterdecreet moet uitvoering geven aan de Europese richtlijn 98/83 betreffende water bestemd voor menselijke consumptie, die reeds in december 2000 uitgevoerd had moeten zijn. Het decreet zal de wet van 14 augustus 1933 betreffende de bescherming van de kwaliteit van drinkwater vervangen.

In het decreet wordt voorgesteld de afvalwaterheffing en de kosten voor waterverbruik aan te rekenen op een eengemaakte factuur. Het decreet maakt het de Vlaamse Regering ook mogelijk om aan de waterleveranciers aanvullende verplichtingen op te leggen die onder meer kunnen slaan op het aansluitrecht en een eenvormige, geharmoniseerde water-

factuur. Een onafhankelijke reguleringsinstantie moet binnen twee jaar de overheid bijstaan in de controle van de waterdistributie en van de transparantie van het waterverkoopreglement. Er moet ten slotte een algemeen waterverkoopreglement komen waarin na overleg met de sector binnen twee jaar door de regering de relatie tussen de waterleveranciers en hun klanten wordt vastgelegd. Later wordt dat algemeen waterverkoopreglement aan alle verbruikers bezorgd.

Door de VMW en vijf andere drinkwatermaatschappijen werd in november 2001 aan deze aanbeveling gevolg gegeven via een nieuw gemeenschappelijk steunpunt "Aquaccord". Ook geven de zes drinkwatermaatschappijen vanaf februari 2002 diverse servicegaranties, waarin zij zichzelf een aantal strikte termijnen opleggen voor de uitvoering van onder meer nieuwe aansluitingen en van voorafgaande informatie aan de klant over onderbrekingen. Die (nog) betere dienstverlening en de kortere termijnen voor uitvoering kunnen supplementaire kosten voor de klant voorkomen. Bij niet-naleving van die termijnen of van de beloofde dienstverlening wordt door de drinkwatermaatschappijen, dus ook door de VMW, aan de klant een vergoeding van 25 euro betaald. Hoewel deze compensatie in bepaalde situaties nog veeleer beperkt lijkt, is dit initiatief toch een lovenswaardige aanzet naar een verdere harmonisatie en een nog betere dienstverlening.

4.4.4 Conclusies

De klachten over milieuhinder waren ook in 2001 een vast gegeven, met de geluidshinder als belangrijkste vorm van milieuhinder, ook al kan niet altijd een overtreding van de milieuwetgeving vastgesteld worden.

Vooral de gemeenten treden nog onvoldoende kordaat op. Daarom moeten de gemeenten extra investeren in het lokale milieubeleid en in milieuopleidingen. Een ruimere invulling van het hoog toezicht door de afdeling Milieu-inspectie en een betere taakafstemming bij de handhaving en klachtbehandeling tussen de gemeenten en het gewest kunnen veel problemen verhelpen. Bovendien blijven er aanwijzingen dat de afdeling Milieu-inspectie zelf moeite heeft om haar kerntaken naar behoren te vervullen, onder meer door de strenge prioriteiten.

Nieuw in 2001 waren de klachten over historische bodemverontreiniging, met als voornaamste oorzaak de stopgezette uitbating van benzinestations. Uit de klachten over bodemsanering blijkt dat een duidelijke en tijdige informatieverstrekking een belangrijk aandachtspunt voor de overheid moet blijven.

De toegenomen klachten over de regeling van en de facturering voor de drinkwaterdistributie hebben betrekking op een onverwachte hoge factuur door een lek of bijzondere kosten, een ander deel gaat over verschillende aspecten van dienstverlening en informatieverstrekking. Op beide vlakken zijn inmiddels ook door de VMW maar vooral door de Vlaamse overheid lovenswaardige initiatieven genomen, in het bijzonder door het drinkwaterdecreet. Een verdere investering in de informatieverstrekking in die sector blijft wenselijk.

4.4.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-10

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten samen de milieuhinder aanpakken en de effectieve handhaving van milieuovertredingen garanderen, ook de overtredingen door bedrijven van klasse 2 en 3. De gemeenten moeten daarom hun taak van milieutoezicht ten volle opnemen. De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer systematische voortgangsbewaking van alle overtredingen en van de acties van de gemeenten.

Aanbeveling 2001-11

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de burger weet waar hij voor meldingen over milieuhinder terechtkan.

Aanbeveling 2001-12

De Vlaamse overheid moet ernaar streven binnen een redelijke termijn beslissingen te nemen in beroep over milieuvergunningen.

Aanbeveling 2001-13

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor een compensatie in geval van historische bodemverontreiniging, onder meer door benzinestations, intensiveren en de oprichting van een fonds daartoe mee bespoedigen.

Aanbeveling 2001-14

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor de informatieverstrekking en voor een duidelijke kostenregeling in de sector van de waterdistributie voortzetten.

4.5 Milieu: afvalwaterheffing

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

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

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

4.5.1 Regels en uitvoering

Regels

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

In de decreten van 20 december 1996 (artikel 35) en 18 mei 1999 (artikel 22) worden sociale vrijstellingen ingevoerd. Die vrijstellingen moesten tot en met het aanslagjaar 1999 jaarlijks door de heffingsplichtige zelf aangevraagd worden. Door het programmadecreet van 22 december 2000 (artikel 7) worden de vrijstellingen in het vervolg zo veel mogelijk automatisch door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) zelf toegekend op basis van de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Via het programmadecreet van 21 december 2001 (artikel 25) zijn er twee categorieën toegevoegd aan de sociale vrijstellingen: de personen die recht hebben op de tegemoetkoming hulp aan bejaarden of op de integratietegemoetkoming voor gehandicapten volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten.

In de *Beleidsbrief Leefmilieu* van 31 oktober 2000 (Stuk 442 (2000-2001) - Nr. 1) kondigt de Vlaamse minister van Leefmilieu een drinkwaterdecreet aan, waarin onder meer sprake is van een geïntegreerde factuur voor het drinkwatergebruik én voor de afvalwaterheffing. Hierdoor moet er een duidelijkere band komen tussen het waterverbruik en de afvalwaterheffing.

In de *Beleidsbrief Leefmilieu* van 25 oktober 2001 (Stuk 882 (2001-2002) - Nr. 1, p. 41) gaat de minister verder in op de mogelijkheid om de afvalwaterheffing te innen via de drinkwaterfactuur: "*Veel van de bestaande problemen met de inning van de afvalwaterheffing kunnen worden vermeden indien deze onmiddellijk en op een duidelijke wijze wordt gekoppeld aan het drinkwaterverbruik, en niet langer aan het verbruik van het jaar ervoor. Dit zou ook toelaten om niet langer een afzonderlijk aanslagbiljet te versturen. Deze vereenvoudiging wordt door het parlement, door de ombudsman, en vooral door de burgers gewenst. De Vlaamse Milieumaatschappij werkt sinds vorig jaar samen met de drinkwatermaatschappijen om te onderzoeken of en op welke manier dit kan gerealiseerd worden. Daarbij wordt afgestemd met het streven in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid om het aantal aanslagbiljetten op Vlaams niveau te verminderen*".

Na advies van de Raad van State heeft de Vlaamse Regering op 18 januari 2002 definitief het ontwerp van drinkwaterdecreet goedgekeurd en het vervolgens ingediend bij het Vlaams Parlement. In het decreet wordt de inning van de afvalwaterheffing van de kleinverbruikers uitgevoerd door de exploitanten van de openbare waterdistributienetwerken. De vestiging en de invordering van de heffing blijven de verantwoordelijkheid van de VMM.

UITVOERING

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

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

Bij het berekenen van de heffing wordt een onderscheid gemaakt tussen kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen heffingsplichtigen in 2001) en grootverbruikers (circa 32.000). Kleinverbruikers zijn in hoofdzaak de gezinnen. Ook kleine bedrijven en diensten die maar weinig water verbruiken, behoren tot de kleinverbruikers. Grootverbruikers zijn voornamelijk bedrijven.

Voor het heffingsjaar 2000 zijn er door de kleinverbruikers 21.995 bezwaarschriften ingediend. De voorlopige cijfers van 2001, circa 10.000 bezwaarschriften medio oktober 2001, tonen een aanzienlijke daling van het aantal bezwaarschriften.

Van de 20.000 bezwaarschriften van het heffingsjaar 2000 is ongeveer de helft gegrond verklaard. Die gegronde bezwaren hadden vooral betrekking op: afmelding eigen waterwinning, dubbele aanslag, coëfficiënt appartementsgebouwen, verborgen lekken, verkeerde koppelingen met het Rijksregister en betwistingen over het eigenlijke waterverbruik. De gemiddelde doorlooptijd van de bezwaarschriften bedraagt voor het heffingsjaar 2000 ruim drie maanden.

Voor de invordering van de heffing 1999 zijn er circa 70.000 gerechtelijke maningen verstuurd door een gerechtsdeurwaarder. Bij de heffing 2000 bedroeg dat aantal circa 100.000 (bron van de cijfers: VMM, schriftelijke mededeling 27 november 2001).

4.5.2 KLACHTEN

Tabel 24
Milieu – Afvalwaterheffing: dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	13
Beoordelingsfase (fase D)	65
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2000	1
Totaal	***84***

Tabel 25
Milieu – Afvalwaterheffing: kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	23
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	14
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	5
Terechte opmerking	2
Ongegronde klacht	19
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	1
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	1
Totaal	***72***

Tabel 26
Milieu – Afvalwaterheffing: geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	4
Actieve informatieverstrekking	11
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	23
Interne klachtenbehandeling	4
Redelijke behandeltermijn	3
Coördinatie	5
Totaal	***55***

In 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 84 klachten behandeld over de afvalwaterheffing. Aan 65 klachten is een beoordeling toegekend. Van die 65 beoordeelde klachten hebben 42 de kwalificatie (**deels**) **gegrond** gekregen en 2 de kwalificatie **terechte opmerking**.

Vooral de volgende onderwerpen komen aan bod in de **gegronde** klachten:
- door de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige moeten niet-vervuilers de heffing betalen;
- de sociale vrijstelling wordt ten onrechte niet (automatisch) toegekend;
- het heffingsbiljet en de herinnering zijn naar een verkeerd adres gestuurd of het heffingsbiljet is aan een verkeerde persoon geadresseerd;
- de gerechtsdeurwaarder treedt onterecht op;
- er zijn problemen met de heffing ten aanzien van de erfgenamen van de heffingsplichtigen;
- de ambtshalve ontheffing wordt niet toegepast, terwijl die wel mogelijk was.

Er zijn ook nog gegronde klachten over andere, heel verschillende thema's, maar die worden in dit hoofdstuk niet verder besproken:
- de verschuldigde heffing voor een vennootschap wordt op het privé-adres van een privé-persoon aangerekend, in plaats van op de naam en het adres van de vennootschap;
- de briefwisseling van de VMM bevat onduidelijkheden of fouten, niet-informatieve of ontbrekende antwoorden en te veel ambtelijk jargon;
- er zijn problemen met de terugbetaling van te veel betaalde bedragen: vermenging van twee aanslagen of een te trage terugbetaling;
- er zijn administratieve slordigheden: geen antwoord op brief; brief met informatievraag als bezwaarschrift behandeld; fout in de boeking van een betaling;
- fouten die door de VMM als gevolg van een bezwaarschrift waren rechtgezet, blijken bij de daaropvolgende heffing niet of onvoldoende hersteld te zijn;
- er wordt een heffing aangerekend voor een eigen waterwinning die niet bestaat.

Bij de meeste **gegronde** klachten heeft de VMM voor **herstel** gezorgd, tenminste als herstel achteraf nog mogelijk was. Een vijftal **gegronde** klachten heeft de VMM echter **niet hersteld,** terwijl dat volgens de Vlaamse Ombudsdienst nodig én mogelijk is. Dat is onder meer het geval voor de klachten waarbij de heffing voor een vennootschap aangerekend wordt aan een natuurlijke persoon, soms ook op het privé-adres van die persoon (2000-0673, 2001-0202, 2001-0572). Dat is volgens de Vlaamse Ombudsdienst niet in **overeenstemming met het recht**.

De 7 klachten die met **geen oordeel mogelijk** gekwalificeerd zijn, hebben bijna altijd op dezelfde situatie betrekking: VMM of heffingsplichtige beweren bepaalde correspondentie verstuurd te hebben (heffingsbiljet, herinnering, vrijstellingsaanvraag), terwijl de andere partij beweert die nooit ontvangen te hebben. Die dossiers bevatten echter onvoldoende elementen om definitief uitsluitsel te kunnen geven over de ware toedracht.

Bij de 19 **ongegronde** klachten zijn er enkele waarbij de VMM correct heeft gehandeld, maar waarbij men zich toch kan afvragen of de bestaande regelgeving of werkwijze niet voor verbetering in aanmerking komt:

- de onweerlegbaarheid van het vermoeden dat de gefactureerde van het waterverbruik ook de heffingsplichtige is;
- sociale vrijstellingen gelden enkel als de heffingsplichtige een Belgische uitkering ontvangt. Een evenwaardige uitkering uit een ander land van de Europese Unie komt niet in aanmerking;
- gerechtsdeurwaarderskosten bedragen 3.000 frank (74,37 euro) voor de inning van een heffing van 300 frank (7,44 euro);
- verlengde minderjarigen die tussen hun 18e en 21e nog geen inkomensvervangende tegemoetkoming kunnen krijgen, komen niet in aanmerking voor een sociale vrijstelling.

Is het altijd de vervuiler die moet betalen?

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

Het vermoeden dat de gefactureerde van het waterverbruik ook de feitelijke vervuiler is, blijkt in de meeste gevallen correct te zijn. Vanuit het principe "de vervuiler betaalt" is het dan ook terecht dat de gefactureerde eveneens de heffingsplichtige is. Door de onweerlegbaarheid van dat vermoeden ontstaan echter ook situaties waarbij niet de vervuiler moet betalen, maar een andere persoon die niets met het verbruik en de vervuiling van het water te maken heeft. 4 **gegronde** klachten hebben betrekking op een situatie waarin een niet-vervuiler toch een heffing moet betalen.

De meeste mensen zijn er zich helemaal niet van bewust dat alleen de naam op de waterfactuur bepalend is voor de plicht om de afvalwaterheffing te betalen. Dat kan in bepaalde omstandigheden tot onaangename verrassingen leiden, als de naam van de gefactureerde van het waterverbruik niet aangepast wordt, terwijl de feitelijke waterverbruiker wel verandert. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een echtscheiding, bij de overname van een wateraansluiting of bij een verhuizing. In dergelijke gevallen wordt vaak niet of veel

te laat een naamsverandering aan de watervoorzieningsmaatschappij doorgegeven. Door het onweerlegbare vermoeden van de band tussen waterfactuur en heffing wordt niet alleen de waterfactuur, maar ook de afvalwaterheffing gevestigd op naam van de vroegere verbruiker en niet op naam van de werkelijke verbruiker. Die "verkeerde" heffing is niet meer recht te zetten, vanwege dat onweerlegbare vermoeden. De gefactureerde mag volgens artikel 35bis, §3, de heffing wel verhalen op de werkelijke verbruiker, maar het is helemaal niet evident dat het verhaalrecht in de praktijk tot resultaten leidt. En als het wel tot resultaten leidt, dan heeft de betrokkene daar heel wat inspanningen voor moeten leveren.

In dossier 2001-1053 woont de verzoeker sinds 1985 feitelijk en sinds 1992 officieel gescheiden van zijn echtgenote. Alle waterfacturen en alle afvalwaterheffingen voor het waterverbruik in de vroegere gemeenschappelijke woning worden sindsdien door de ex-echtgenote betaald, aangezien zij op dat adres woont en daar de verbruiker van het water is.

Ook de afvalwaterheffing 1998 wordt naar dat verbruikadres gestuurd. De ex-echtgenote is echter verhuisd vanaf april 1998. Hierdoor hebben het originele heffingsbiljet en de administratieve aanmaningen haar niet bereikt. Omdat de waterfactuur na zestien jaar blijkbaar nog altijd op naam van de verzoeker staat, wordt op 21 augustus 2001 een aangetekende brief naar het huidige woonadres van de verzoeker gestuurd, met het verzoek de heffing te betalen. De verzoeker begrijpt niet hoe hij een betalingsverzoek kan krijgen voor een heffing waarover hij geen eerder bericht heeft ontvangen. Ook kan hij niet begrijpen waarom hij belast kan worden op waterverbruik, waarvoor hij sinds zestien jaar niet meer verantwoordelijk is. De VMM antwoordt met een verwijzing naar de geldende wetgeving: er is een onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige. De verzoeker wordt als oplossing gewezen op het verhaalrecht naar de werkelijke verbruiker.

Uit de voorbereidende parlementaire stukken (Stuk 186 (B.Z. 1992) - Nr. 1) blijkt dat het begrip heffingsplichtige bewust zeer algemeen is gehouden zonder verdere specificatie, omdat dat vroeger tot discussies aanleiding gaf. Het verhaalrecht is uitdrukkelijk ingevoerd om aan de gefactureerde een juridische basis te geven om de heffing in te vorderen bij de werkelijke verbruiker.

Klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in verband met die onweerlegbare band zijn **ongegrond** als men alleen kijkt naar de toepassing door de VMM van de bestaande regelgeving. Die regelgeving heeft door de onweerlegbaarheid van het vermoeden echter wel als ongewenst neveneffect dat het niet altijd de vervuiler is die betaalt. Men kan niet aannemen dat de decreetgever dat voor ogen had. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de Jaarverslagen 1999 en 2000 ervoor gepleit om in een beperkt aantal goed omschreven situaties de band tussen gefactureerde en heffingsplichtige wel weerlegbaar te maken. Die aanbeveling blijft gelden.

Dergelijke klachten zijn echter ook **deels gegrond**.

- De **actieve informatieverstrekking** over de ongewenste consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht blijkt in de praktijk onvoldoende te zijn. Door een betere informatieverstrekking over de ongewenste consequenties van die onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de

heffingsplicht kunnen veel problemen voorkomen worden. Het blijft belangrijk dat de VMM, maar vooral de watermaatschappijen in hun informatiepolitiek nadrukkelijk op de consequenties wijzen van de naam op de waterfactuur.

- De VMM kan bij deze klachten ook de **actieve dienstverlening** verbeteren door bij problemen met het verhaalrecht de werkelijke verbruiker direct aan te schrijven en te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige. Hierdoor zal de werkelijke verbruiker veel sneller geneigd zijn het heffingsbedrag te betalen aan de heffingsplichtige. In een van de ombudsklachten uit 2001 heeft de VMM deze actieve dienstverlening toegepast:

In dossier 2001-0803 (dat ook een echtscheidingssituatie betreft) heeft de VMM, naar aanleiding van de klacht via de Vlaamse Ombudsdienst, rechtstreeks de werkelijke verbruikster aangeschreven. De VMM heeft haar erop gewezen dat de heffing nog niet betaald was, dat het heffingsbiljet op naam van haar ex-echtgenoot stond, maar dat de ex-echtgenoot een verhaalrecht heeft op de werkelijke verbruiker van het water. Daarop heeft de werkelijke verbruikster de heffing betaald.

WAAROM KRIJG IK GEEN SOCIALE VRIJSTELLING?

De volgende categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op vrijstelling van de afvalwaterheffing:

- bejaarden die het gewaarborgd inkomen of de inkomensgarantie voor ouderen ontvangen;
- gehandicapten die de inkomensvervangende tegemoetkoming ontvangen;
- heffingsplichtigen met gezinsleden die als verlengd minderjarige een inkomensvervangende tegemoetkoming voor gehandicapten ontvangen;
- personen die van het bestaans- of levensminimum leven;
- begunstigden van de tegemoetkoming hulp aan bejaarden of van de integratietegemoetkoming voor gehandicapten volgens de wet van 27 februari 1987 betreffende de tegemoetkomingen aan gehandicapten (vanaf aanslagjaar 2002).

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

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

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

Automatische vrijstelling zou een groot deel van de genoemde problemen kunnen voorkomen en past bovendien in een politiek van klantvriendelijkheid en e-government. Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst al in zijn Jaarverslag 1999 de volgende aanbeveling (1999-18) geformuleerd: “De Vlaamse Milieumaatschappij moet de sociale vrijstellin-

gen van de afvalwaterheffing zo veel mogelijk op een automatische wijze toekennen door de gegevensbestanden van de overheid foutloos te koppelen".

De VMM en de Vlaamse minister van Leefmilieu hebben op deze aanbeveling ingespeeld door in het programmadecreet van 20 december 2000 die automatische vrijstellingen mogelijk te maken vanaf het heffingsjaar 2000. De automatische vrijstellingen komen tot stand door een koppeling van de databank van de afvalheffingen van de VMM met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De automatische toekenning aan de rechthebbenden heeft ervoor gezorgd dat in de heffingsjaren 2000 en 2001 het aantal vrijstellingen meer dan verdriedubbeld is tegenover 1999.

Die automatische vrijstelling kan echter nog niet alle problemen oplossen:
- er kunnen fouten of onvolmaaktheden voorkomen in de gegevenskoppeling waardoor er geen automatische vrijstelling wordt gecreëerd;
- de gegevenskoppeling met de Kruispuntbank is (nog) niet mogelijk bij ontvangers van een bestaans- of levensminimum, bij bewoners van appartementsgebouwen met een gezamenlijke watermeter en bij gehandicapten met verlengde minderjarigheid; tijdens de zitting op 7 juni 2001 van de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 823 (2001-2002) - Nr. 2, p. 9) bevestigt de kabinetschef van de minister deze problemen;
- de vrijstelling kan nog altijd niet worden toegekend als de waterfactuur niet op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde.

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

Bij enkele van die klachten speelt de onweerlegbare band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige opnieuw een rol. Het is immers van essentieel belang op wiens naam de waterfactuur staat. Men komt enkel in aanmerking voor de vrijstelling als de waterfactuur op naam staat van de vrijstellingsgerechtigde.

Een aanvraag tot vrijstelling van de heffing wordt door de VMM niet toegekend als de waterfactuur niet op naam van de vrijstellingsgerechtigde staat, maar op naam van de echtgenoot of echtgenote. Ook een **automatische** toekenning van de vrijstelling wordt in een dergelijke situatie niet uitgevoerd.

In dossier 2001-0746 dient de verzoekster voor het heffingsjaar 1999 een vrijstellingsaanvraag in wegens handicap. Die aanvraag wordt afgewezen omdat de waterfactuur op naam van de echtgenoot staat. De verzoekster laat naar aanleiding van die afwijzing de waterfactuur op 12 oktober 1999 op haar naam zetten. De verzoekster krijgt echter geen automatische vrijstelling voor het aanslagjaar 2000. Volgens de VMM was 12 oktober 1999 te laat om nog in aanmerking te kunnen komen voor een automatische toekenning van de vrijstelling voor het aanslagjaar 2000.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een naamswijziging op 12 oktober 1999 niet opgenomen is in de koppeling van gegevensbanken voor het aanslagjaar 2000. Men moet er echter vanuit kunnen gaan dat een gegevenskoppeling gebaseerd is op een zo actueel mogelijke toestand. De koppeling tussen de bestanden van de VMM en de Kruispuntbank mag zeker niet vroeger teruggaan dan de stand van de gegevens op 1 januari van het aanslagjaar (in dit dossier op 1 januari 2000). Het gaat om een **gegronde** klacht vanwege de onvolkomen **coördinatie** tussen de gegevensbestanden.

In de informatiefolder die de VMM bij de heffing voegt, werd er tot en met 1999 niet op gewezen dat de vrijstellingsgerechtigde persoonlijk de gefactureerde van het waterverbruik moet zijn om voor de vrijstelling in aanmerking te kunnen komen. Ook in de afwijzingsbrief aan de verzoekers meldde de VMM niet dat ze voor de toekomstige heffingen wel voor de vrijstelling in aanmerking komen als ze de drinkwaterfactuur op naam van de vrijstellingsgerechtigde laten zetten. Vanaf 2000, en vooral in 2001, heeft de VMM deze informatievoorziening aanzienlijk verbeterd.

WAAROM KRIJG IK EEN GERECHTSDEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

13 **gegronde** klachten gaan over de verzending van het heffingsbiljet naar een verkeerd adres. De oorzaak hiervan is meestal een mislukte of verkeerde koppeling met de gegevens van het Rijksregister. Een voor de betrokkene erg vervelende consequentie van de verkeerde adresseringen is het onterechte optreden van een gerechtsdeurwaarder.

In dossier 2001-0139 is de verzoekster op 18 februari 1999 naar een nieuw adres verhuisd. Op 15 oktober 1999 verstuurt de VMM echter nog het aanslagbiljet voor de heffing 1998 naar het oude adres. Op 14 augustus 2000 stuurt de VMM wegens niet-betaling een herinnering naar dat oude adres. Omdat de betaling nog steeds uitblijft ontvangt de verzoekster via een gerechtsdeurwaarder op 1 februari 2001 een aanmaning op haar nieuwe adres. Die aanmaning van de gerechtsdeurwaarder is echter het eerste bericht dat de verzoekster over de heffing heeft ontvangen. De VMM bevestigt na controle van het Rijksregister dat de verzoekster inderdaad al op 18 februari 1999 verhuisd is naar haar nieuwe adres en dat het heffingsbiljet en de herinnering naar een verkeerd adres zijn gestuurd. Daarom neemt de VMM de kosten van de gerechtsdeurwaarder zelf ten laste.

Als de VMM die controle van het Rijksregister had uitgevoerd alvorens de gerechtsdeurwaarder in te schakelen, had de klacht voorkomen kunnen worden. Het sturen van een gewone brief door de VMM, eventueel aangetekend, had de verzoekster een onaangename gerechtsdeurwaardersbrief bespaard. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is bij dit type klachten niet gerespecteerd.

WAAROM KRIJG IK ALS ERFGENAAM GEEN TIJDIGE EN DUIDELIJKE INFORMATIE?

Als een heffingsplichtige overleden is, dan moeten de erfgenamen de heffing betalen. Bij 6 **gegronde** klachten zijn de erfgenamen niet op een zorgvuldige manier benaderd.

Ook erfgenamen kunnen geconfronteerd worden met een onterecht deurwaardersoptreden (2001-0252, 2001-0253, 2001-0607). De VMM stuurt de heffing en de betalingsherinnering naar het adres van een inmiddels overleden heffingsplichtige. De heffing wordt niet betaald. De VMM schakelt vervolgens een gerechtsdeurwaarder in. Die stuurt zijn aanmaning naar een erfgenaam, voor wie die aanmaning het allereerste en zeer laattijdige bericht is over de heffing. De VMM erkent dat ze bij deze **gegronde** klachten tekort is geschoten in de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. De VMM had zelf het Rijksregister kunnen en moeten raadplegen en aan de erfgenaam een gewone brief sturen. Door de annulering van de gerechtsdeurwaarderskosten zorgt de VMM voor **herstel**.

Het probleem is meestal niet alleen dat het eerste bericht over de heffing voor de erfgenaam veel te laattijdig is. Meestal is ook de bij de heffing verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk.

In dossier 2001-0665 ontvangt de verzoekster op 18 mei 2001 op haar adres de afvalwaterheffing 2001 voor het waterverbruik van haar moeder. De verzoekster begrijpt niet waarom die afvalwaterheffing 2001 op naam van haar moeder staat. Haar moeder is immers op 23 november 1999 overleden. De verzoekster begrijpt ook niet waarom die heffing naar haar is gestuurd en niet naar een andere erfgenaam.

Volgens de VMM staat de afvalwaterheffing 2001 ingekohierd op naam van de overleden moeder omdat ook de betrokken waterfactuur nog op naam van de overleden moeder stond.

De VMM zal bij de Administratie der Registratie de namen van de erfgenamen opvragen. Ze zullen dan een brief ontvangen waarin hen gevraagd wordt de heffing te betalen.

Het is terecht dat in dit geval de erfgenamen de heffing moeten betalen. De VMM had echter deze klacht kunnen voorkomen via **actieve dienstverlening**, door bij de heffing een duidelijke brief met voldoende uitleg te voegen, gericht aan alle erfgenamen.

WAAROM KRIJG IK GEEN AMBTSHALVE ONTHEFFING, TERWIJL DIE TOCH MOGELIJK WAS?

Bij 4 **gegronde** klachten is de mogelijkheid van ambtshalve ontheffing niet in overweging genomen. De VMM heeft enkel gekeken naar de onontvankelijkheid van een laattijdig ingediend bezwaarschrift of naar het feit dat er helemaal geen bezwaarschrift is ingediend.

In dossier 2001-0272 stelt de gerechtsdeurwaarder in maart 2001 een aanmaning op voor de afvalwaterheffing 1999. Die aanmaning staat op naam van de overleden echtgenoot van de verzoekster en is gestuurd naar het adres van hun zoon. Die zoon heeft niets te maken met het waterverbruik van de verzoekster.

Volgens de verzoekster heeft ze voor die heffing 1999 nooit een aanslagbiljet of een administratieve aanmaning op haar adres ontvangen. Ze gaat dan ook niet akkoord met de gerechtsdeurwaarderskosten. Voor de heffing 2000 heeft ze wel een aanslagbiljet gekregen, nog altijd op naam van haar overleden echtgenoot, maar wel verstuurd naar haar eigen adres. Dat aanslagbiljet 2000 is al correct verzonden in september 2000, dus al maanden vóór de verkeerd verzonden aanmaning van de gerechtsdeurwaarder over de heffing 1999.

De VMM wijst erop dat nooit een bezwaarschrift werd ingediend en ze dus niet op de hoogte was van het probleem. Blijkbaar heeft de zoon nooit gereageerd en heeft hij zijn moeder ook niet op de hoogte gebracht. De dienst blijft erbij dat de gerechtsdeurwaarderskosten verschuldigd blijven, omdat het aanslagbiljet en herinnering werden verstuurd naar een erfgenaam (de zoon van de overledene) én omdat er geen (tijdig) bezwaar is ingediend.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst is het onlogisch dat het aanslagbiljet en de aanmaning niet naar de weduwe, die op het verbruiksadres én hetzelfde adres als de overleden heffingsplichtige woont, maar naar de zoon worden gestuurd. Het is niet erg klantvriendelijk om een erfgenaam die elders woont aan te spreken voor de betaling van de afvalwaterheffing. Zeker in duidelijke situaties als hier, moet de VMM de meest logische erfgenaam aanspreken: degene die op het verbruiksadres woont. Bij deze **gegronde, maar niet herstelde** klacht moet de VMM aan de zoon een ambtshalve ontheffing sturen en aan de verzoekster een correct aanslagbiljet. De VMM moet alsnog de gerechtsdeurwaarderskosten ten laste nemen, omdat ze tekort is geschoten in de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

4.5.3 Natraject vorige aanbevelingen

Aanbeveling 2000-12

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

Volgens de VMM wordt er in de informatiefolder 2001 voor de kleinverbruikers duidelijk en expliciet gewezen op de relatie tussen de gefactureerde en de heffingsplichtige. Ook in de informatiebrochure 2001 voor de gemeenten en de OCMW's wordt die relatie toegelicht. Ten slotte wordt er, in tegenstelling tot vroeger, altijd gewezen op de onlosmakelijke band bij alle beslissingen over de bezwaarschriften die hierop betrekking hebben.

De onweerlegbare band is volgens de VMM nodig voor de duidelijkheid en vooral voor de uitvoerbaarheid van de heffing. Zonder die onweerlegbare band worden volgens de VMM de inning, de vestiging en de invordering van de heffing onuitvoerbaar, waardoor er een aanzienlijk inkomstenverlies voor het Mina-fonds zou kunnen ontstaan. Via het verhaalrecht op de werkelijke verbruiker wordt het principe "de vervuiler betaalt" toegepast (bron: brief VMM, 27 november 2001).

Tijdens de zitting van 7 juni 2001 van de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 2, p. 9-10) drukt de kabinetschef van de minister zijn verwachting uit dat een eengemaakte factuur voor het waterverbruik en de afvalwaterheffing het probleem zal doen afnemen. Verschillende commissieleden sluiten zich hierbij aan (p. 12).

Op 17 oktober 2001 heeft het Vlaams Parlement in een resolutie aan de Vlaamse Regering (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 3, p. 2) gevraagd om "in het kader van de aangekondigde maatregel om voor kleinverbruikers de afvalwaterheffing op de drinkwaterfactuur te vermelden, na te gaan of de onweerlegbare band tussen de persoon op wiens naam de factuur van het waterverbruik staat en de heffingsplicht nog verder kan worden verduidelijkt voor de burger. Bij het uitwerken van deze maatregel moet worden onderzocht hoe deze band eventueel kan worden verfijnd en weerlegbaar worden gemaakt, uitgaande van het principe dat de vervuiler betaalt".

Bij de voorbereidende commissiebespreking op 27 september 2001 van het voorstel van resolutie (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 2, p. 20-21) heeft de Vlaamse minister van Leefmilieu al verklaard achter de aanbevelingen in de resolutie te staan. Bij die gelegenheid heeft ze erop gewezen dat er hard wordt gewerkt om vanaf 2002 de afvalwaterheffing op de waterfactuur te kunnen vermelden. De drinkwatermaatschappijen zijn bereid hun medewerking te verlenen,

maar er zijn nog een aantal praktische hinderpalen. Zo moet worden nagegaan hoe, met respect voor de wetgeving op de privacy, gegevens over de personen die zijn vrijgesteld van de afvalwaterheffing door de VMM aan de drinkwatermaatschappijen kunnen worden doorgegeven.

AANBEVELING 2000-13

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

Zie aanbeveling 2000-15.

AANBEVELING 2000-14

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

Zie aanbeveling 2000-15.

AANBEVELING 2000-15

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

Volgens de VMM dringt ze er bij de watermaatschappijen herhaaldelijk op aan om zo veel mogelijk juiste verzendingsadressen door te geven. De kwaliteit van de facturatiegegevens is immers heel belangrijk voor de koppeling van de ruim 2 miljoen facturatiegegevens aan het correcte rijksregisternummer. Die koppeling gebeurt meestal automatisch, maar indien nodig worden er ook adressen manueel opgezocht. De VMM wijst erop dat bepaalde leefsituaties van waterabonnees zodanig zijn dat het op grond van de facturatiegegevens niet altijd mogelijk is correct in te schatten wie precies de heffingsplichtige is. Ook kan de soms laattijdige aanpassing van het Rijksregister een rol spelen bij de onjuistheid van de adresgegevens.

Vanaf het heffingsjaar 2000 heeft de VMM het initiatief genomen om de verkeerde koppelingen met het Rijksregister, die door erfgenamen via een bezwaarschrift gesignaleerd werden, op een doeltreffende manier te elimineren uit de gegevensbestanden. Dit zou ertoe moeten leiden dat een heffingsplichtige erfgenaam niet herhaaldelijk geconfronteerd wordt met deze verkeerde koppeling. Het aantal verkeerde koppelingen met erfgenamen bedroeg 1619 in 1998, 915 in 1999 en 438 in 2000. Er is getracht dit aantal in 2001 tot een absoluut minimum te reduceren.

Vanaf het heffingsjaar 2000 worden de heffingsbiljetten voor de kleinverbruikers meer verspreid verstuurd, namelijk van mei tot oktober. De koppeling met het Rijksregister wordt, in tegenstelling tot vroeger, gefaseerd uitgevoerd conform de verzending van de heffingsbiljetten. Op die manier wil men de adresgegevens zo up to date mogelijk houden. Die stap wordt bovendien bij elke fase van de invordering herhaald.

Op 17 oktober 2001 heeft het Vlaams Parlement in een resolutie aan de Vlaamse Regering gevraagd om de correctheid van de verzendingsadressen beter te controleren. Ook moet de VMM verder onderzoeken hoe het inschakelen van een gerechtsdeurwaarder beperkt kan worden, bijvoorbeeld door de administratieve aanmaningen tot betaling aangetekend te verzenden (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 3, p. 2).

De VMM stelt dat de tarieven van de gerechtsdeurwaarderskosten wettelijk bepaald zijn en dat daarvan niet afgeweken kan worden. Ze vraagt wel aan alle uitvoerende gerechtsdeurwaarders om de kosten tot een minimum te beperken door geen onnodige procedures te voeren.

Bij de voorbereiding van de heffingsbiljetten 2000 en 2001 heeft de VMM zo veel mogelijk de gegevens uit de afhandeling van het voorgaande heffingsjaar verwerkt. Dat gebeurt enerzijds door elektronische codering, anderzijds door circa 10.000 manuele correcties. Het gaat om de volgende gevallen:

- foute koppelingen met het Rijksregister
- afmeldingen van eigen waterwinningen
- gecombineerde eigen waterwinners
- dubbele heffingen
- verzoeken tot herberekening door syndici van appartementsgebouwen.

Volgens de VMM heeft die werkwijze geleid tot een significante daling van het aantal bezwaren (bronnen: Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 2, p. 33; VMM, schriftelijke mededeling 27 november 2001).

AANBEVELING 2000-16

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

Volgens de VMM kan ze voor ambtshalve ontheffing van de afvalwaterheffing, bij ontstentenis van een regeling in de wet van 26 maart 1971, alleen steunen op de bepalingen van artikel 376 van het WIB 92.

In de praktijk komt dat erop neer dat de VMM enkel in de volgende gevallen overmacht aanvaardt (Stuk 823 (2000-2001) - Nr. 2, p. 33):

- zware ziekte bij éénpersoonszaak of alleenstaande particulieren;
- situaties waarbij de gestelde termijnen onvoldoende zijn om de gevraagde inlichtingen te kunnen verstrekken (bijvoorbeeld creditnota's die achteraf toegestaan worden, uitspraken in rechtszaken tussen heffingsplichtigen en de watermaatschappijen).

4.5.4 CONCLUSIES

De problemen die voortvloeien uit de onlosmakelijke band tussen de gefactureerde van het waterverbruik en de heffingsplichtige kunnen verminderen door de eengemaakte waterfactuur in het drinkwaterdecreet. Een volledige oplossing van het probleem is echter ook dan niet mogelijk. Het probleem van de "onterechte" band tussen waterverbruik en heffingsplicht wordt immers meestal pas ontdekt als het te laat is, namelijk na de inkohiering en de verzending van de heffing. Herstel achteraf is dan niet meer mogelijk. Enkel voor de toekomstige heffingen kan gezorgd worden voor een aanpassing van de naam van de waterverbruiker.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent de inspanningen van de VMM om de burgers goed te informeren over de onweerlegbare band. De informatie-inspanningen van de watermaatschappijen zijn echter nog duidelijk voor verbetering vatbaar.

De VMM kan het verhaalrecht op de werkelijke verbruiker reëler en eenvoudiger maken, door bij problemen de werkelijke verbruiker rechtstreeks aan te schrijven en te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de uitvoering van het nieuwe drinkwaterdecreet - met de eengemaakte waterfactuur en de inning van de heffing door de verschillende drinkwatermaatschappijen in plaats van door de VMM - geen aanleiding geeft tot nieuwe types bezwaarschriften en ombudsklachten over de afvalwaterheffing.

Het vermijden van ongewenst optreden door de gerechtsdeurwaarder is belangrijk. De verzending van de biljetten naar de juiste adressen en personen is daartoe de beste remedie.

De automatische vrijstellingen vanaf het aanslagjaar 2000 zijn een succes. De VMM moet ernaar blijven streven om zo veel mogelijk vrijstellingsgerechtigden een automatische vrijstelling te bezorgen.

Er moet ook onderzocht worden of er nog verdere verbeteringen mogelijk zijn in de regelgeving over de vrijstellingen van afvalwaterheffing. De Vlaamse Ombudsdienst denkt daarbij aan de vrijstelling voor ontvangers van buitenlandse uitkeringen en voor verlengde minderjarigen tussen de 18 en 21 jaar.

4.5.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-15

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht. De Vlaamse overheidsinstelling die de inning doet, moet bij problemen over de onweerlegbare band de heffingsplichtige op een actieve manier helpen, door de werkelijke verbruiker rechtstreeks te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

Aanbeveling 2001-16

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de potentieel vrijstellingsgerechtigden nadrukkelijker en gerichter wijzen op de band tussen de naam op de waterfactuur en het recht op vrijstelling. De bestandskoppeling ten behoeve van de automatische vrijstelling moet uitgaan van zo actueel mogelijke gegevens en op zijn vroegst van de stand van de gegevens op 1 januari van het aanslagjaar.

Aanbeveling 2001-17

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij de inning van de afvalwaterheffing de heffingsplichtigen zo zorgvuldig en correct mogelijk benaderd worden, onder meer bij adreswijzigingen en overlijdens.

Aanbeveling 2001-18

Bij afwijzing van bezwaarschriften wegens laattijdigheid of bij het ontbreken van een bezwaarschrift moet worden nagekeken of er geen grond is voor ambtshalve ontheffing.

4.6 Ruimtelijke ordening

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

4.6.1 Regels en uitvoering

Regels

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening. Een decreet van 13 juli 2001 bracht enkele wijzigingen aan, onder meer over zonevreemde woningen. De Vlaamse Regering bereidt momenteel een nieuwe decreetswijziging voor over de transactiesom bij stedenbouwmisdrijven. Enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, zijn nog wel van toepassing, onder meer inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen.

De heffing op bedrijfsruimten is geregeld in het decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten. Ook dat decreet is in 2001 gewijzigd, maar niet op punten die voor de klachtenbehandeling van belang zijn.

Uitvoering

De voor de hand liggende aanspreekpunten bij de behandeling van de klachten zijn de afdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM). Vooral de vijf buitenafdelingen staan veel in contact met de burger. Ter illustratie: tussen 1 mei 2001 en 1 november 2001 hebben de buitenafdelingen meer dan 10.000 aanvraagdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning ontvangen (bron: AROHM, mededeling op 29 november 2001). Voor klachten over een ruilverkaveling heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich gewend tot de Vlaamse Landmaatschappij. De heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is een zaak van de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, die met behulp van de gemeenten de inventaris maakt, en van de afdeling Financieel Management, die de aanslagbiljetten verstuurt.

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

De provincies fungeren in het kader van ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. De bestendige deputatie moet beslissen binnen een bepaalde termijn.

EVALUATIERAPPORT.

Naar aanleiding van een motie, goedgekeurd op 29 maart 2000 door het Vlaams Parlement, is op 6 februari 2001 het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* gepubliceerd (Stuk 569 (2000-2001) - Nr. 1). Het rapport evalueert de organisatie van de inning van de eigen Vlaamse belastingen en de fiscale decreetgeving die daarop betrekking heeft. De evaluatie, die is uitgevoerd door de administratie Accounting, Budgettering en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, heeft onder meer betrekking op de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten.

4.6.2 KLACHTEN

Tabel 27
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	70
Beoordelingsfase (fase D)	116
Opschorting behandeling	6
In bemiddeling na beoordeling in 2000	0
Totaal	***193***

Tabel 28
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	4
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	68
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	9
Terechte opmerking	6
Ongegronde klacht	34
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	2
Totaal	***128***

Tabel 29
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Motivering van bestuurshandelingen	3
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
Redelijkheid en evenredigheid	3
Correcte bejegening	3
Actieve dienstverlening	9
Deugdelijke correspondentie	21
Actieve informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	9
Redelijke behandeltermijn	52
Coördinatie	2
Totaal	***111***

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vorig jaar 193 klachten behandeld, voornamelijk over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten en stedenbouwmisdrijven, maar ook enkele opvallende klachten in verband met de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten. 116 dossiers hebben in 2001 een beoordeling gekregen.

VERGUNNINGEN EN ATTESTEN

EEN KLANTVRIENDELIJKE BEHANDELING VAN EEN AANVRAAG BETEKENT ONDER MEER EEN REDELIJKE BEHANDELTERMIJN.

Zoals verwacht heeft de burger ook in 2001 herhaaldelijk gesignaleerd dat de behandeling van zijn aanvraag te lang duurt. De klachten hadden meestal betrekking op de aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning die de gemeente voor advies naar AROHM doorgestuurd had. Sommige burgers kloegen ook over de behandeltermijn bij de beroepsinstanties. De decretale regels inzake termijnen en beroepsmogelijkheden die we in het vorige Jaarverslag gedetailleerd beschreven hebben, waren ook in 2001 nog van toepassing.

In de meeste beoordeelde dossiers kwam het advies van AROHM er na 45 à 70 dagen, waardoor het voor de gemeente bijna onmogelijk wordt om binnen de voorgeschreven 75 dagen vanaf het ontvangstbewijs van de aanvraag een beslissing aan de aanvrager mee te delen. In enkele oudere dossiers (2000-0483, 2000-1201, 2000-1228, 2001-0016, 2001-0074, 2001-0318, 2001-0395), maar ook nog in enkele meer recente dossiers (2001-0937, 2001-1138, 2001-1169) stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat na 90 dagen nog geen advies verstrekt was. In het laatste dossier adviseerde de buitenafdeling Antwerpen pas na 8 maanden, deels wegens de complexiteit van het aanvraagdossier. In 1 dossier kon anderzijds vastgesteld worden dat het eigenlijk klantvriendelijker was een beslissing uit te stellen, omdat een nakende wijziging van de regelgeving wel een gunstige beslissing mogelijk zou maken. De afdeling had dat dan beter wel meegedeeld aan de aanvrager (2000-1201). Enkele klachten gingen over aanvragen voor een stedenbouwkundig attest, waarbij adviestermijnen van 4 maanden (2000-0912) en 6 maanden (2001-0342 en 2001-1176) werden vastgesteld. De behandeling van aanvragen voor attesten wordt als minder prioritair beschouwd.

Uit de ter beschikking gestelde cijfers en vergaderingen met de buitenafdelingen in het najaar van 2001 bleek dat de gemiddelde behandeltermijn bij de buitenafdelingen stabiel bleef of licht verbeterde. Voor de aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning, voor advies ingediend tussen 1 mei 2001 en 1 november 2001, zag de situatie er op 1 november 2001 als volgt uit:

	Ontvangen	Teruggestuurd	Behandeld	Gemiddelde doorlooptijd	Nog te behandelen
Antwerpen	1932	34	1311	63	621
Oost-Vlaanderen	2628	45	1782	40	797
West-Vlaanderen	2206	44	1560	50	602
Limburg	1682	123	1180	27	379
Vlaams-Brabant	1684	122	1297	24	265

De Vlaamse Ombudsdienst merkt wel op dat met dit systeem van semestriële tabellen de aanvragen die langer dan 6 maanden op een advies moeten wachten nooit in de kolom 'gemiddelde doorlooptijd' verwerkt worden. Een schets van de geleverde inspanningen en verdere plannen om de achterstand weg te werken, wordt verder gegeven, bij de bespreking van het natraject van de aanbevelingen van 2000.

In een 20-tal dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook ten aanzien van de gemeente een onderzoek gevoerd. Soms moest de gemeente namelijk geen advies vragen aan AROHM, wat een behoorlijke tijdswinst opleverde, maar slaagde ze er toch niet in de beslissing binnen de voorgeschreven 75 dagen aan de aanvrager mee te delen (2001-0490, 2001-0549, 2001-0830). In andere dossiers stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat ook met een sneller gegeven advies van AROHM de voorgeschreven behandeltermijn niet zou gehaald zijn. De redenen die de gemeenten gaven, waren: de complexiteit van de aanvraag (2001-0015 en 2001-0430), het wachten op een advies van een andere dienst dan AROHM (2001-1063), een algemeen personeelstekort of het plots tijdelijk of definitief wegvallen van een personeelslid (2000-1096, 2001-0100, 2001-0645, 2001-0789, 2001-0830) en de nieuwe regelgeving, die onder andere tot gevolg heeft dat de gemeente voor steeds meer aanvragen een openbaar onderzoek van 30 dagen moet organiseren (2001-0490, 2001-0789, 2001-0830). Sommige van die gemeenten hadden eind 2001 hun achterstand ingehaald of waren goed op weg dat te doen.

Een bijzonder probleem vormen de onbebouwde percelen in oude verkavelingen (vóór 22 december 1970). Voor die percelen bestaat er sinds mei 2000 een vermoeden dat de verkaveling vervallen is, totdat de gemeente het deel van het vergunningenregister dat daarop betrekking heeft, gemaakt heeft en AROHM het goedgekeurd heeft. Tot dan kunnen geen stedenbouwkundige vergunningen voor die percelen worden verleend. De gemeenten hebben echter de tijd tot mei 2002 om het deel van het vergunningenregister aan AROHM te bezorgen. Bovendien blijkt het maken ervan een erg zware opdracht te zijn. In 3 beoordeelde dossiers (2001-0307, 2001-0346, 2001-0380) en ook in enkele nog lopende dossiers klaagt de verzoeker aan dat zijn bouwplannen daardoor onredelijk lang geblokkeerd blijven. De Ombudsdienst heeft de Vlaamse overheid aanbevolen naar oplossingen te zoeken (versoepeling van de regels terzake, betere ondersteuning van de gemeenten, uitbesteding, enzovoort).

De behandeltermijn van een beroepschrift door de bestendige deputatie heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 6 dossiers kunnen onderzoeken. Bij de provincie Antwerpen stelde de Ombudsdienst een behandeltermijn van bijna 10 maanden vast (2000-0483). Bij de provincie Vlaams-Brabant bedroegen de behandeltermijnen in de onderzochte dossiers steeds 5 à 7 maanden (2000-0738, 2001-0077, 2001-0183, 2001-0490, 2001-0726). Beide provincies erkenden een structurele achterstand te hebben. Zo ligt de gemiddelde behandeltermijn in Vlaams-Brabant meer rond de 125 dagen dan rond de voorgeschreven 75 dagen. Wel wijst de provincie erop dat de termijn precies om redenen van klantvriendelijkheid soms langer is, bijvoorbeeld als de aanvrager zelf uitstel van de hoorzitting vraagt, of als de provincie een extra onderzoek ter plaatse doet om na te gaan of ze toch een voor de aanvrager gunstige beslissing kan nemen.

Tot slot heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook klachten ontvangen over de behandeltermijn van het hoger beroep bij de minister, wiens beslissing voorbereid wordt door de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen. Tijdens de bespreking van het vorige Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst in de commissie Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement, zei de minister te verwachten dat de termijn voor het hoger beroep tegen midden 2002 zou kunnen worden teruggebracht tot de behandeltermijn, bepaald in het decreet, tenzij onvoorziene externe factoren een rol spelen. Eind december 2001 ziet het er niet naar uit dat de minister in dat opzet zal slagen.

In dossier 2000-0542 gaat de verzoeker op 18 augustus 2000 in hoger beroep omdat de bestendige deputatie geweigerd had hem een stedenbouwkundige vergunning voor een duiventil te verlenen. De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen houdt een hoorzitting op 22 februari 2001 en maakt het dossier voor beslissing over aan de minister op 7 maart 2001. Pas op 20 september 2001 neemt de minister een standpunt in. De afdeling moet een nieuw voorstel van beslissing uitwerken, wat gebeurt op 28 september 2001. Uiteindelijk beslist de minister op 5 december 2001. De verzoeker heeft dus 15,5 maand op de beslissing moeten wachten.

In andere beoordeelde dossiers stelde de Vlaamse Ombudsdienst behandeltermijnen vast van 13 maanden (1999-0633) en 3,5 maand (2001-0183 en 2001-0743), al was dat in het laatste dossier wellicht het gevolg van de volgens de procedure mogelijke rappelbrief die de verzoeker had gestuurd om een beslissing binnen 30 dagen te forceren. Enkele

klachtdossiers kon de Ombudsdienst nog niet beoordelen omdat de minister half december 2001 nog geen beslissing had genomen. Maar de Ombudsdienst stelde dan al vast dat de termijn, bepaald in het decreet, al ruim overschreden was (2001-0017, 2001-0221, 2001-0952). In het tweede dossier dateert het beroep van oktober 2000 en ligt een voorstel van beslissing van de afdeling al sinds april 2001 op het kabinet.

EEN KLANTVRIENDELIJKE BEHANDELING VAN EEN AANVRAAG VERONDERSTELT NATUURLIJK OOK EEN CORRECTE EN VOLDOENDE GEMOTIVEERDE BESLISSING.

In een 30-tal beoordeelde dossiers was de verzoeker het niet eens met de uiteindelijke beslissing over zijn aanvraag of over de aanvraag van de buurman. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt zich in principe niet uit over wat als goede plaatselijke ruimtelijke ordening beschouwd moet worden. Dat hoort tot de vrije beoordelingsruimte van de betrokken overheidsdienst. Het advies of de beslissing wordt wel getoetst aan de ombudsnormen.

Meestal bleek de klacht **ongegrond** te zijn, maar in enkele dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst toch een schending van een of meerdere ombudsnormen vastgesteld. Hierna volgt een schets van de meest opvallende.

In dossier 2000-0747 werd de ombudsnorm **overeenstemming met het recht** geschonden. De buitenafdeling had de gemeente een stedenbouwkundige vergunning gegeven voor de herinrichting van de markt en omgeving. De vergunde plannen bevatten onder meer standplaatsen voor laden en lossen op het voetpad, waarbij de obstakelvrije loopweg niet beantwoordde aan de minimumbreedte, vastgelegd in de algemene bouwverordening. De buitenafdeling dacht dat die bouwverordening niet van toepassing is op laad- en losplaatsen, maar beseft nu, na advies van de hoofdafdeling, dat ze zich vergist heeft. De termijn voor intrekking van de vergunning was helaas al lang verstreken.

Enkele malen heeft de Vlaamse Ombudsdienst geoordeeld dat de ombudsnorm **motivering van bestuurshandelingen** geschonden was.

In dossier 1999-0633 besliste de minister op 25 juli 2001 geen stedenbouwkundige vergunning te verlenen aan de verzoeker. Hij argumenteerde onder meer dat het perceel waarop de verzoeker een woning wilde bouwen, niet tot de verkaveling behoort waarop de verzoeker zijn aanvraag gebaseerd had. Volgens de verzoeker is dat wel het geval. De Vlaamse Ombudsdienst meent na onderzoek dat de minister de verkavelingsvergunning verkeerd geïnterpreteerd heeft en het perceel wel degelijk tot de verkaveling behoort. De bestendige deputatie, die de verkavelingsvergunning destijds zelf verleend had en dus het best geplaatst is om ze correct te interpreteren, heeft dat trouwens herhaaldelijk bevestigd. De afdeling heeft de zaak nu voorgelegd aan de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement.

De gegeven motivering moet natuurlijk ook voldoende verstaanbaar zijn voor de aanvrager. Enkel een mededeling dat de aanvraag niet voldoet aan artikel 20 van het koninklijk besluit van 28 december 1972 houdende inrichting en toepassing van de gewestplannen, is dat duidelijk niet (2001-0016).

In een derde dossier over de motivering kwam een meer structureel probleem aan bod.

In dossier 2001-0072 krijgt de verzoekster noch van de gemeente, noch van de bestendige deputatie, noch van de minister de gevraagde stedenbouwkundige vergunning voor verbouwingswerken aan haar beschermd monument. De verzoekster betreurt dat die beslissingen telkens gesteund zijn op hetzelfde negatieve advies van de cel Monumenten en Landschappen van de buitenafdeling van AROHM. Zij vindt dit een uitholling van de beroepsmogelijkheden.

De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen wijst erop dat de regelgeving nu eenmaal het inwinnen van bindende adviezen oplegt, in dit geval een advies van Monumenten en Landschappen. In de beroepsprocedure bij de minister wordt soms nogmaals een advies gevraagd van de hoofdafdeling Monumenten en Landschappen in Brussel, maar alleen als:

- de aanvrager dat uitdrukkelijk vraagt of de inhoud van het advies betwist;
- het advies een appreciatiegeval betreft;
- het advies onvoldoende duidelijk is.

In dit dossier meende de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen dat het advies voldoende duidelijk was en werd geen advies aan de hoofdafdeling gevraagd. Nochtans betwistte de verzoekster het advies in haar beroepschrift. De klacht van de verzoekster is dan ook **gegrond**, wegens schending van de ombudsnorm **motivering van bestuurshandelingen**.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat een beroepsinstantie in het geval van een betwist advies steeds een 'second opinion' moet inwinnen, omdat anders, zoals de verzoekster terecht opmerkt, de beroepsmogelijkheid uitgehold wordt. Een andere mogelijkheid is dat de adviezen niet meer bindend worden gemaakt, en de beroepsinstantie dus, mits grondige motivering, kan afwijken van het advies. Dat veronderstelt dan wel een wijziging van de regelgeving.

In het volgende dossier had de overheid de verzoeker wel in een zeer merkwaardige situatie geplaatst.

De verzoeker van dossier 2001-0212 koopt in 1949 een bouwgrond. Enkele jaren later wil hij er een woning bouwen, maar hij verneemt dat zijn perceel is 'bezwaard met onteigening'. Het perceel ligt in het tracé van de geplande grote ring rond Antwerpen. In de loop der jaren wordt hem dat herhaaldelijk bevestigd. In januari 2001 hoort hij in de media dat de plannen voor de grote ring definitief gewijzigd zijn en hij vraagt een stedenbouwkundig attest aan om de grond als bouwgrond te kunnen verkopen. De verzoeker krijgt echter een negatieve beslissing: men kan er nog steeds niet bouwen, nu omdat er pijpleidingen doorgetrokken zullen worden.

De verzoeker aanvaardt niet dat zijn grond al een halve eeuw niet mag worden bebouwd. AROHM bevestigt dat de grond midden in een reservatiestrook voor pijp-

leidingen ligt, sinds de wijziging van het gewestplan in 1998. In afwachting dat de strook effectief gebruikt wordt, kan geen bebouwing worden toegelaten. Tot 1998 lag het perceel in een reservatiestrook voor de aanleg van de grote ring, op grond van het gewestplan van 1979, het algemeen plan van aanleg van 1966, enzovoort. Het blijkt helemaal niet evident te zijn dat de verzoeker nog aanspraak kan maken op een planschadevergoeding. Uiteindelijk zal de rechter zich daarover moeten uitspreken.

De klacht over de beslissing over het attest is strikt genomen **ongegrond** want AROHM moet nu eenmaal de voorschriften van het gewestplan toepassen. Toch is het onaanvaardbaar dat de bevoegde overheidsdiensten de verzoeker in het (verre) verleden nooit gewezen hebben op de mogelijkheid tot planschadevergoeding. Dat is een ernstige schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening** vanwege de overheidsdiensten van destijds. Als de overheid een bepaalde schadevergoedingsregeling in de regelgeving opneemt, moet de administratie de personen die wellicht in aanmerking komen, actief informeren over die mogelijkheid.

Ten aanzien van de beleidsmakers kan daaraan toegevoegd worden dat het ook onaanvaardbaar is onteigeningsintenties zo lang onuitgevoerd te laten.

EEN KLANTVRIENDELIJKE BEHANDELING VAN EEN AANVRAAG HOUDT OOK NOG WAT ANDERS IN.

De klachtenbehandeling is meestal toegespitst op het uitblijven van de beslissing, of op de beslissing zelf. In een aantal beoordeelde dossiers kwamen (ook) enkele andere aspecten van de behandeling van een aanvraag aan bod. Zo verwacht men van een klantvriendelijke overheidsdienst dat hij:

- snel doorverwijst naar de bevoegde dienst (2001-0176 en 2001-0536);
- telefonisch voldoende bereikbaar is (2001-0766);
- telefonische en schriftelijke vragen naar de stand van zaken in een dossier vlot opvangt, al hoeft dat niet door de behandelend ambtenaar zelf te zijn (2001-0385 en 2001-0395).

Bij de uitwerking van de aanvraag moet de burger kunnen vertrouwen op de informatie die de overheid hem ter beschikking stelt. Soms heeft de Vlaamse Ombudsdienst moeten vaststellen dat die informatie niet correct was, en de betrokken overheidsdienst de ombudsnorm **gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden had. In dossier 2001-1194 bleek de versie van het gewestplan die de buitenafdeling hanteert, een afwijking te vertonen van een 10-tal meter ten opzichte van de originele versie. Ook de digitale versie bleek niet helemaal accuraat te zijn. Gewestplannen blijken trouwens sowieso niet gedetailleerd te zijn tot op perceelsniveau. De gemeentelijke ruimtelijke uitvoeringsplannen zullen dat wel zijn. De afdeling Ruimtelijke Planning heeft inmiddels concrete richtlijnen uitgewerkt over de verspreiding van kopies van de originele versies en over het juiste gebruik van gewestplannen.

Ook in het volgende dossier was de verzoeker het slachtoffer van verkeerde informatie.

In dossier 2001-1146 wint de verzoeker vóór de aankoop van een bouwperceel informatie in bij de afdeling Bos en Groen. Die bevestigt hem schriftelijk dat het bosdecreet niet van toepassing is op het perceel. Na aankoop van het perceel blijkt dat niet te kloppen. Gevolg is dat voor het ontbossen toch een compensatiemaatregel opgelegd wordt, anders is de stedenbouwkundige vergunning niet uitvoerbaar. Tijdens het klachtenonderzoek verduidelijkt de afdeling dat ze zich bij het opstellen van de eerste brief gebaseerd heeft op een stafkaart en op de aanduiding van de bossen op de boskartering. Het perceel is daarop niet als bos aangegeven. De afdeling vermoedt dat de fijnsparren bij de boskartering nog als kerstboomteelt beoordeeld werden en dus niet onder het bosdecreet vielen. Dat is intussen achterhaald, gelet op de huidige lengte van de bomen.

De personeelsbezetting maakt het volgens de afdeling Bos en Groen niet mogelijk dat ieder dossier ter plaatse gecontroleerd wordt. Alleen zo zouden dergelijke misverstanden kunnen worden vermeden. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de Vlaamse overheid er hoe dan ook voor moet zorgen dat over de eventuele toepassing van het bosdecreet op een perceel correcte, betrouwbare informatie wordt verstrekt.

In andere dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de vergunningverlenende overheid veel sneller aan de aanvrager had moeten signaleren dat een gunstige beslissing niet mogelijk is, en hij beter meteen zijn aanvraag aanpast. Zo werd de aanvrager in dossier 2000-0825 erg laat gewezen op de kwaliteitsnormen van het kamerdecreet die moeten worden gerespecteerd. Een zeer duidelijke schending van de ombudsnorm **actieve dienstverlening** is vastgesteld in het volgende dossier.

In dossier 2001-0726 wil de verzoeker een deel van de zijgevel met leien bedekken, om vochtproblemen op te lossen. De gemeente weigert er echter een stedenbouwkundige vergunning voor af te leveren. Ze verwijst naar de verkavelingsvoorschriften: leien zijn niet toegelaten. De gemeente wijst de aanvrager er niet op dat een afwijking van die voorschriften kan gevraagd worden aan AROHM. De aanvrager gaat in beroep, maar de bestendige deputatie wijst dat af : de bestendige deputatie heeft zelf niet de bevoegdheid om die afwijking toe te staan. De verzoeker is, terecht, verbolgen over de dienstverlening van de gemeente. Als die de mogelijkheid van een afwijkingsaanvraag had gesignaleerd, had ze de verzoeker heel wat tijd bespaard. Een overheidsdienst moet aanvragers van een vergunning actief begeleiden zodat de meest geschikte procedure wordt gestart.

De verzoeker wees er ook nog op dat verscheidene bewoners in de verkaveling al lang leien hebben aangebracht. Hoewel ze daarvoor geen vergunning hebben, treedt de gemeente er niet tegen op. Een andere bewoner beschikt wel over een stedenbouwkundige vergunning van de gemeente, zonder dat een afwijking aan AROHM gevraagd is. De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **gelijkheid en onpartijdigheid** geschonden en heeft de gemeente aanbevolen voor de leienbedekking een gepaste oplossing voor de hele verkaveling te zoeken.

Niet alleen de aanvrager, maar ook de bezwaarindiener heeft recht op een **actieve dienstverlening** vanwege de overheid. Wie tijdens een openbaar onderzoek een bezwaar heeft ingediend, mag een individueel bericht van de betrokken overheidsdienst verwachten over de uiteindelijke beslissing en de beroepsmogelijkheden daartegen, ook al is dat juridisch niet verplicht. In dossier 2001-1149 verklaarde de gemeente zich bereid dat voortaan te doen. In dossier 2000-0534 erkende de afdeling Ruimtelijke Planning dat zoiets een goede zaak zou zijn, maar wees ze er ook op dat het een heel andere administratieve praktijk inhoudt en het momenteel niet haalbaar is om elke bezwaarindiener individueel op de hoogte te brengen. Sommige planprocedures genereren honderden bezwaarschriften. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de Vlaamse overheid haar administratie dan voldoende moet uitrusten om dergelijke individuele beantwoording van bezwaarschriften mogelijk te maken.

HANDHAVING: STEDENBOUWMISDRIJVEN

Op het begaan van stedenbouwmisdrijven staan correctionele straffen. Naast die straffen beveelt de rechter, op vordering van de stedenbouwkundig inspecteur (AROHM) of van de gemeente:

- de plaats in de oorspronkelijke toestand te herstellen of het strijdige gebruik te staken,
- bouw- of aanpassingswerken uit te voeren,
- en/of een geldsom te betalen gelijk aan de meerwaarde die het goed door het misdrijf heeft verkregen.

Voor minder ernstige stedenbouwmisdrijven kan de stedenbouwkundig inspecteur, met toestemming van de vergunningverlenende overheid, een vergelijk treffen met de overtreder. Die moet dan een geldsom, transactiesom genaamd, betalen en een regularisatievergunning aanvragen. Er komt in dat geval geen rechter aan te pas.

Vooraf moeten de stedenbouwmisdrijven echter opgespoord en vastgesteld worden. Zowel de gemeenten als AROHM zijn daarvoor bevoegd.

STEDENBOUWMISDRIJVEN OPSPOREN EN VASTSTELLEN: VERGEET NIET DE BEVINDINGEN MEE TE DELEN.

Heel wat verzoekers meenden dat de bevoegde diensten onvoldoende optraden tegen de vermoede stedenbouwmisdrijven. De klachten bleken dan betrekking te hebben op de bevindingen van het plaatsbezoek of de verdere afhandeling na het plaatsbezoek, niet op de termijn tussen de melding en het plaatsbezoek door (meestal) de gemeente.

In enkele gevallen kwam de dienst tot de bevinding dat er geen stedenbouwmisdrijf gepleegd was, omdat de betrokkene wel degelijk over een stedenbouwkundige vergunning beschikte en die correct uitgevoerd had (2000-0297, 2000-0747, 2000-0913, 2000-1100) of omdat het om werken ging waarvoor geen vergunning vereist is (2001-0409). In de andere gevallen werd een PV opgesteld.

Wel bleek dat soms nog werd nagelaten het resultaat van het plaatsbezoek en, in voorkomend geval, de verder te doorlopen procedure aan de melder van het vermeende stedenbouwmisdrijf mee te delen, een probleem dat ook al in het vorige Jaarverslag gesigna-

leerd werd. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt dat die informatie erg belangrijk is voor de melder. Zonder informatie krijgt hij immers de indruk dat er niet opgetreden wordt. Voor een vlotte correspondentie met de burger is het trouwens wenselijk dat de bevoegde overheidsdienst rechtstreeks correspondeert met de melder. Als de afdeling Bouwinspectie meldingen doorzendt naar de buitenafdeling voor onderzoek, kan de buitenafdeling het best zelf aan de melder de stand van zaken of het resultaat meedelen (onder meer 2000-0336). Als de buitenafdeling de gemeente vraagt de zaak te onderzoeken, kan de gemeente zelf het best corresponderen met de melder (ondermeer 2001-0805).

VOORSTEL VAN VERGELIJK EN BETALING VAN TRANSACTIESOM: HET LANGE VOORTRAJECT VOOR EEN REGULARISATIE.

Een van de nieuwigheden van het decreet van 18 mei 1999 is dat een regularisatievergunning pas kan worden afgeleverd als de stedenbouwkundig inspecteur tot een vergelijk met de overtreder is gekomen en de overtreder de transactiesom heeft betaald. De stedenbouwkundig inspecteur moet de vervulling van die voorwaarden bevestigen in een certificaat. Het systeem geldt vanaf 1 mei 2000.

De meeste klachten in verband hiermee slaan op de lange **behandeltermijn** die AROHM nodig heeft om een voorstel van vergelijk aan de overtreder te formuleren. De regelgeving geeft daarvoor geen termijn aan. In de onderzochte dossiers (2000-0796, 2001-0070, 2001-0385, 2001-0387, 2001-0491, 2001-0771) werden behandeltermijnen van 7 maanden tot 15 maanden vastgesteld, wat uiteraard onredelijk lang is. Tijdens vergaderingen met de buitenafdelingen bleek dat met name de buitenafdelingen in de provincies Antwerpen, Oost-Vlaanderen en West-Vlaanderen een structurele achterstand hebben, die veel ernstiger is dan die bij de behandeling van stedenbouwkundige aanvragen.

Mede wegens die achterstand wordt momenteel gewerkt aan een wijziging van het decreet waarbij de vergelijkprocedure opnieuw losgekoppeld wordt van de regularisatieprocedure. De administratie zal dan sneller een regularisatievergunning kunnen afgeven. Maar ook dan moet het misdrijfaspect natuurlijk nog binnen een redelijke termijn afgehandeld worden.

In 2 gevallen ging de overtreder niet akkoord met de voorgestelde transactiesom. De buitenafdeling bleek misleid te zijn door een onjuiste voorstelling van de feiten in het dossier door de aanvrager of de gemeente, en paste de som aan (2001-0386 en 2001-0408).

MEERWAARDE: VERGEET U DE RECHTER NIET?

Slechts 1 beoordeelde klacht had betrekking op een meerwaarde, maar bracht wel een ernstig probleem aan het licht.

In dossier 2001-0107 krijgen de verzoekers in 1991 een stedenbouwkundige vergunning. Zij beginnen echter een aanzienlijke uitbreiding van de op te richten constructie te realiseren, om het mogelijk te maken dat de oppas van de gehandicapte dochter zou kunnen inwonen. De gemeente stelt een PV op. De aanvraag tot regularisatie wordt geweigerd omdat de woning in agrarisch gebied ligt en het maximumvolume duidelijk overschreden is.

De afdeling ROHM Antwerpen vordert in januari 1994 de betaling van een meerwaarde van 1 miljoen frank. De verzoekers volgen een afbetalingsplan. In november 1999 levert de afdeling een attest af dat het stedenbouwmisdrijf door de betaling van een meerwaarde hersteld is. In 2000 vernemen de verzoekers van de gemeente dat die, vroeger gangbare, administratieve praktijk van het vorderen van een meerwaarde zonder een beroep te doen op de rechterlijke macht, eigenlijk niet correct is. De verzoekers kunnen dus nog steeds vervolgd worden voor een stedenbouwmisdrijf. Dat wordt later bevestigd door AROHM.

De verzoekers klagen vooral aan dat de betaling van de meerwaarde hen blijkbaar geen enkele rechtszekerheid biedt. Omdat er geen rechter aan te pas kwam, kunnen ze blijkbaar nog altijd voor een stedenbouwmisdrijf vervolgd worden. De regeling voor zonevreemde constructies biedt geen oplossing voor de verzoekers. En de nieuwe regelgeving heeft de gevallen waarin een meerwaarde kan gevorderd worden, beperkt. In dit dossier is het niet meer mogelijk.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze klacht **gegrond**. De afdeling heeft, door de verkeerde procedure te volgen, de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk** geschonden, maar vooral ook de ombudsnorm **rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**: de verzoekers mochten er, gelet op de handelingen van de afdeling, terecht van uitgaan dat met de betaling van de gevraagde meerwaarde geen vordering voor de rechter meer zou kunnen worden ingediend.

De afdeling Bouwinspectie deelde mee dat die foutieve procedure in enkele honderden dossiers is toegepast, maar dat de laatste jaren steeds de correcte procedure is gevolgd. Voor die oude dossiers bestaat volgens de afdeling geen globale oplossing. Opnieuw de meerwaarde vorderen maar dan volgens de correcte procedure (met bijpassing van een eventueel verschil in bedrag) kan niet, omdat het nieuwe decreet de mogelijkheden voor het vorderen van een meerwaarde heeft beperkt. De dossiers zijn volgens de afdeling ook erg uiteenlopend. Sommige misdrijven zijn zeer ernstig, andere zijn wellicht regulariseerbaar. Eigenlijk moet dus dossier per dossier naar een oplossing gezocht worden. In een aantal dossiers is het herstel in de oorspronkelijke toestand, vanuit het oogpunt van ruimtelijke ordening, de enige verantwoorde mogelijkheid, meent de afdeling Bouwinspectie.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor dat bij die beoordeling per dossier maximaal onderzocht wordt wat de meest klantvriendelijke oplossing is, en dat een vordering tot herstel in de oorspronkelijke toestand vermeden wordt. Als behoud van de constructie vanuit het oogpunt van ruimtelijke ordening echt niet kan, dan moet de overheid de schade die door haar fout geleden is, vergoeden.

Een ander aspect dat in dit dossier 2001-0107 aan bod kwam, en wel relevant is voor de nieuwe misdrijfdossiers, is de informatie over de precieze gevolgen van de betaling van een meerwaarde. De brieven van de afdeling die de verzoekers voorleggen, vermelden daarover niets, behalve dan dat het stedenbouwmisdrijf ermee hersteld zou worden. Pas op het uiteindelijke attest in november 1999 wordt de precieze draagwijdte verduidelijkt: "Dit herstel betekent geenszins dat voor de betrokken constructie een bouwvergunning wordt verleend. Verbouwen en herbouwen is derhalve uitgesloten; enkel instandhoudingswerken zijn toegelaten". Van die beperkingen waren de verzoekers niet op de hoogte. Zij meenden dat de

constructie met de betaling van de meerwaarde als vergund zou worden beschouwd, en dat ze dus wel konden verbouwen en herbouwen. De afdeling heeft dus ook de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden, door na te laten de verzoekers tijdig en voldoende duidelijk te informeren over de precieze gevolgen van de betaling van een meerwaarde.

HERSTEL IN DE OORSPRONKELIJKE TOESTAND EN BOUW- OF AANPASSINGSWERKEN.

De enkele klachten over het uitblijven van een herstelvordering (onder meer 2000-0336, 2000-1088, 2001-0091) brachten aan het licht dat ook hier een structurele achterstand bestaat bij AROHM, vergelijkbaar met die bij de dossiers voor een voorstel van vergelijk. Uit een parlementaire vraag van april 2001 bleek dat ook al (Vraag Nr. 103 van 24 april 2001, Vragen en Antwoorden – Nr. 13 – 25 mei 2001, p. 1830).

De oplossing hiervoor wordt vooral gezocht in een afsprakenkader met de gemeenten. Tot hiertoe beperkten de gemeenten zich meestal tot het opstellen van een PV en handelde AROHM het dossier verder af. Toch zijn ook de gemeenten bevoegd om een herstelvordering in te dienen bij het parket. Voor een vergelijk moet wel een beroep gedaan worden op de stedenbouwkundig inspecteurs van AROHM.

Het Vlaamse Gewest wil zich kunnen concentreren op de kwetsbare gebieden en de openruimtegebieden, de flagrante inbreuken (ongeacht de ligging) en de stedenbouwmisdrijven door andere overheden begaan. De gemeenten zouden dan vooral de stedenbouwmisdrijven die binnen verkavelingen en BPA's begaan zijn, afhandelen. In 2001 zijn er wel besprekingen geweest met de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG), maar bij de klachtenbehandeling konden we toch vaststellen dat de nieuwe taakverdeling onvoldoende doorgedrongen is bij de gemeenten. Voor het indienen van een herstelvordering rekenen een aantal gemeenten toch nog graag op AROHM. AROHM heeft een uitgebreid opleidingsprogramma voor gemeentelijke ambtenaren lopen, maar met name de buitenafdelingen moeten ook voldoende (blijven) investeren om hen nadien met raad en daad bij te staan.

UITVOERING VAN DE RECHTERLIJKE UITSPRAAK.

In zijn reactie op het vorige Jaarverslag wees de minister erop dat sinds 2000 bijzondere aandacht besteed wordt aan het wegwerken van achterstand met betrekking tot vroeger uitgesproken vonnissen en arresten.

Over de uitvoering van een vonnis heeft de Vlaamse Ombudsdienst slechts 1 klacht kunnen onderzoeken (2000-1145).

De verzoeker heeft een garage gebouwd die niet in overeenstemming is met de voorschriften van het BPA. De garage staat twee meter dichter bij de voorgevel van de woning dan toegelaten. De oppervlakte is groter dan toegelaten. En het dak is niet plat. In 1992 veroordeelt de correctionele rechtbank de verzoeker tot het afbreken van zijn garage, binnen twaalf maanden na het definitief worden van het vonnis. De garage had vóór 6 november 1993 moeten zijn afgebroken. De verzoeker verneemt jarenlang niets van de administratie, totdat de afdeling Bouwinspectie op 11 augustus 2000 hem schriftelijk verzoekt de uitvoering van het vonnis vóór 22 september bij aangetekende

brief te melden aan de stedenbouwkundig inspecteur. Er wordt aan toegevoegd dat anders de procedure tot ambtshalve uitvoering zal gestart worden. De verzoeker vindt het niet correct dat de administratie na jarenlang stilzitten plots op zeer korte tijd de uitvoering van het vonnis wil en met ambtshalve uitvoering dreigt.

De verzoeker gaat niet vrijuit: hij had de garage al lang uit eigen beweging moeten afbreken. Toch meent de Vlaamse Ombudsdienst dat zijn klacht **gegrond** is, wegens schending van de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid.** Er is een onevenwicht tussen het jarenlange stilzitten en de wijze waarop nu wel uitvoering wordt nagestreefd. De verzoeker en de Vlaamse Ombudsdienst gaan ervan uit dat de dreiging met ambtshalve uitvoering geen loze dreiging is en dus eind september 2000 het Vlaamse Gewest met bulldozers voor de garage had kunnen staan. De klacht is wel **hersteld** omdat de afdeling de overtreder toch voldoende tijd gunde om een regularisatieaanvraag uit te werken en contact op te nemen met de stedenbouwkundig inspecteur voor een eventueel vergelijk. De gemeente had inmiddels bij AROHM een voorstel ingediend om het BPA te laten vervallen, een nieuw element. Uiteindelijk werd inderdaad na overleg met het parket een vergelijk getroffen.

De heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten

Wie de regels van het heffingsdecreet niet kent, moet een heffing betalen.

In dossier 2001-1311 ontvangt de verzoeker van de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen in 1999 een registratieattest dat zijn bedrijfsruimte wegens leegstand op de heffingsinventaris gezet is. De verzoeker stelt vast dat de heffing niet vanaf het eerste attest verschuldigd is. Hij vraagt een stedenbouwkundige vergunning aan voor verbouwingswerken, en krijgt de vergunning op 8 februari 2000. In 2000 en 2001 krijgt hij opnieuw een registratieattest.

Op het 'registratieattest voor het jaar 2001' leest hij onder meer: '*De heffing wordt slechts ingevoerd vanaf het kalenderjaar dat volgt op de tweede opeenvolgende registratie in de Inventaris. (..). Deze heffing komt ten laste van degene die op 31 december van het jaar waarop de heffing betrekking heeft, eigenaar is van de aan de heffing onderworpen onroerende goederen*'.

De verzoeker leidt hieruit af dat hij tijd heeft tot 31 december 2001 om de leegstand weg te werken en de heffing te vermijden. Bij het attest zijn twee bladzijden uittreksels uit de regelgeving gevoegd. Enkele maanden later ontvangt hij toch een aanslagbiljet. Hij dient een bezwaar in, erop wijzend dat de informatie op het attest misleidend en onvoldoende is.

Bovendien, zo verneemt hij nu van de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, had hij op basis van zijn stedenbouwkundige vergunning een opschorting van de heffing wegens een vernieuwingsproject kunnen aanvragen. Nu is het daarvoor echter te laat. Zijn bezwaarschrift tegen het aanslagbiljet wordt door de afdeling Financieel Management afgewezen.

De afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen meent dat de attesten voldoende duidelijk zijn. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het artikel over uitstel voor nieuwe eigenaars wel wordt vermeld in de bijlage bij het attest, maar dat de relevante artikelen omtrent de mogelijkheid van opschorting wegens een vernieuwingsproject niet opgenomen zijn. De afdeling wijst op de uitdrukkelijk vermelde mogelijkheid om de brochure schriftelijk aan te vragen met de volledige tekst van de regelgeving en een toelichting.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat in dit dossier de ombudsnorm **actieve informatieverstrekking** wel degelijk geschonden is.

- De tekst van het attest is niet duidelijk. Men had de eigenaar op het attest van 1999 gewoon kunnen meedelen dat hij de leegstand moest wegwerken tegen 31 december 2000, of dat anders in 2001 een heffing zou volgen. De regelgeving is te technisch uitgeschreven om bevattelijk te zijn, zodat uittreksels eruit bijvoegen geen oplossing is.
- De tekst is ook onvolledig: het bestaan en ook de essentiële aspecten van de opschorting wegens een vernieuwingsvoorstel zouden moeten worden vermeld.
- De brochure zou ook telefonisch moeten kunnen aangevraagd worden, zodat de drempel om ze aan te vragen, lager is.

Strikt juridisch gezien is de heffing inderdaad verschuldigd, maar de ergernis van de verzoeker over de dienstverlening van de afdeling is begrijpelijk: met heldere informatie zou hij nooit die heffing hebben moeten betalen. Inmiddels heeft de afdeling haar bijlage bij de registratieattesten aangepast: ze heeft nu ook de relevante artikelen uit de regelgeving opgenomen die handelen over de opschorting wegens een vernieuwingsvoorstel. De bijlage moet wel nog bevattelijker gemaakt worden.

Ook in enkele andere dossiers bleek dat de verzoeker terecht kloeg over de gebrekkige informatieverstrekking (2000-0412, 2000-1033, 2000-1119). De Vlaamse overheid moet, zeker bij het registratieattest, zo bevattelijk mogelijke informatie verstrekken over de elementen die voor de betrokkene belangrijk kunnen zijn. Met duidelijke en tijdige informatie wordt het nagestreefde doel van het heffingsdecreet vlotter bereikt.

OOK WIE GEEN LEEGSTAANDE OF VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTE HEEFT, MOET SOMS BETALEN.

In de vorige dossiers was de bedrijfsruimte op het moment dat de heffing verschuldigd werd, nog leegstaand of verwaarloosd. Soms is er echter geen leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimte meer, maar wordt de eigenaar toch verplicht te betalen.

Het heffingsdecreet bepaalt dat de gemeenten aan de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen jaarlijks een geactualiseerde lijst bezorgen van de leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten. De afdeling bezorgt hen tegen de jaarwisseling een diskette met de inventarisgegevens van dat moment. De gemeenten brengen daarop de nodige wijzigingen en aanvullingen aan. Dat verloopt niet altijd vlekkeloos, zo blijkt uit twee gelijkaardige dossiers (2000-0606 en 2001-0809).

In dossier 2000-0606 staat de bedrijfsruimte van de verzoeker al enige tijd op de heffingsinventaris wegens leegstand. Begin oktober 1999 heropent hij zijn zaak. De gemeente stelt bij een onderzoek ter plaatse vast dat meer dan de helft van de oppervlakte effectief benut wordt. Bij het actualiseren van de inventaris begin 2000 laat zij echter na dat te verwerken. Dat heeft tot gevolg dat de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen de eigenaar een nieuw registratieattest stuurt. Daartegen bestaat een beroepsmogelijkheid, maar de verzoeker maakt hiervan geen gebruik, wellicht omdat hij weet dat de gemeente de beëindiging van de leegstand al heeft vastgesteld.

Op basis van het registratieattest stuurt de afdeling Financieel Management enige tijd later een aanslagbiljet. De verzoeker maakt nu wel gebruik van de geboden bezwaarprocedure, maar zijn bezwaarschrift wordt eind 2000 afgewezen. De afdeling verwijst naar de inventaris waarop de bedrijfsruimte inderdaad nog vermeld staat, en naar het feit dat tegen het registratieattest geen beroep is aangetekend.

De gemeente stelt een brief op waarin ze bevestigt dat ze in oktober 1999 de beëindiging van de leegstand heeft vastgesteld. Begin 2001 gaat de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen op plaatsbezoek en schrapt de bedrijfsruimte op basis van haar bevindingen uit de inventaris. De afdeling schrapt echter met ingang van 31 december 2000, waardoor de heffing voor 2000 verschuldigd blijft. De bemiddelingspogingen van de Vlaamse Ombudsdienst ten spijt weigert de afdeling op basis van de verklaring van de gemeente te schrappen met ingang van eind 1999, omdat ze begin 2001 onmogelijk nog zelf kon vaststellen dat de leegstand eind 1999 beëindigd was.

De verzoeker mocht erop rekenen dat de gemeente de beëindiging van de leegstand zou meedelen aan de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen. De gemeente heeft dat nagelaten, en schond daardoor de ombudsnormen **gerechtvaardigd vertrouwen** en **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

Maar ook ten aanzien van de afdeling is de klacht **gegrond**. De verzoeker heeft inderdaad wel een fout begaan door geen gebruik te maken van de beroepsmogelijkheid tegen het registratieattest. Maar de afdeling had nog steeds de oplossing in handen: schrappen met ingang van eind 1999 op basis van de verklaring van de gemeente. Door dat niet te willen doen, schendt de afdeling de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat, als geïnventariseerd wordt op basis van de lijst van de gemeente, ook geschrapt kan worden op basis van schriftelijke verklaringen van de gemeente over fouten in die lijst.

4.6.3 Natraject vorige aanbevelingen

In het vorige Jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst drie aanbevelingen. De commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening van het Vlaams Parlement besprak ze op 7 en 28 juni 2001 (Stuk 823 (2000-2001) – Nr. 2). De bespreking leidde tot een resolutie, waarin de aanbevelingen werden overgenomen (Stuk 823 (2000-2001) – Nr. 3). In het najaar werden de eerste twee aanbevelingen ook besproken op vergaderingen met de vijf buitenafdelingen van AROHM. Tot slot heeft de minister op 30 november 2001 nog eens een stand van zaken gegeven.

Aanbeveling 2000-17

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

De minister wees erop dat in het verleden al heel wat maatregelen genomen zijn, die slechts zichtbaar effect zullen ressorteren na verloop van tijd, en dat niet kan worden verwacht dat steeds opnieuw ingrijpende maatregelen genomen worden. De oplossingen voor de geciteerde problemen zijn niet legio, evenmin trouwens als de ter beschikking zijnde middelen.

Een van de gekende problemen was het vinden én houden van voldoende gekwalificeerd personeel. In 2001 werd het procesimplementatieplan en het daaraan gekoppelde personeelsplan "vergunnen" zo goed als afgewerkt. Zodra het personeelsplan door de Vlaamse minister bevoegd voor ambtenarenzaken, definitief wordt goedgekeurd, kan het verder worden geïmplementeerd. Men kan dan statutaire personeelsleden aanwerven in plaats van contractuelen voor een bepaalde duur. In het kader van het vernieuwde beloningsbeleid dat via proefprojecten in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap geïntroduceerd wordt, wordt bijzondere aandacht besteed aan de verschillende specialisatievereisende functies binnen de sector ruimtelijke ordening.

Op regelgevend vlak is er een nieuw besluit van de Vlaamse Regering op komst, waarbij nogmaals een aantal vergunningsplichtige werken en handelingen worden vrijgesteld van het eensluidende advies van de gemachtigde ambtenaar. Daardoor zal het aantal te behandelen dossiers nogmaals afnemen. Er wordt gewerkt aan een voorstel van decreetswijziging, waarbij voortaan aan de adviesvereiste van de gemachtigde ambtenaar (behalve in bepaalde complexe gevallen) mag worden voorbijgegaan, wanneer dit advies binnen een redelijke termijn (nog nader te bepalen) niet is verleend.

Verder wordt erop gewezen dat, naarmate de tijd vordert, steeds meer gemeenten en steden voldoen aan de decretaal gestelde voorwaarden en bijgevolg autonoom kunnen instaan voor de vergunningverlening. Met betrekking tot de aangekondigde uitbesteding van bepaalde dossiers, worden voorstellen uitgewerkt. De elektronische documentverzending en -verwerking tussen de gemeenten en de ROHM-afdelingen wordt verder geoptimaliseerd.

AANBEVELING 2000-18

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

Voor een algemeen informatiebeleid werd een communicatiefirma ingeschakeld die een communicatieplan in verschillende golven tijdens het jaar 2001 heeft uitgewerkt. Een eerste golf met algemene, sensibiliserende informatie (televisiespot met huis in stadion, aangevuld met advertenties in dag- en weekbladen en een folder) werd gevolgd door een tussentijdse communicatie over zonevreemde woningen (advertentiecampagne met folder). Bovendien loopt vanaf 1 september 2001 een reeks informatieve uitzendingen op de regionale televisie waarin informatie wordt gegeven over diverse aspecten van de ruimtelijke ordening en hun belang voor de gewone burger. Tegelijk met die uitzendingen op de regionale televisie werd een uitgebreide brochure verdeeld via gemeentebesturen en bibliotheken. De website van de Vlaamse overheid (www.vlaanderen.be) blijft een waardevolle informatiebron.

De minister stelt dat in de correspondentie met de burger de Vlaamse overheidsdiensten – binnen de marges van de informatieregels die gelden voor strafrechtelijke procedures – informatie verstrekken aan derden. Aan de klager wordt meegedeeld dat zijn klacht werd doorgezonden of dat ze door de eigen diensten wordt onderzocht. Aan de klager wordt ook meegedeeld (maar dit gebeurt nog niet systematisch) of er een herstelvordering werd ingeleid, maar zonder verdere specificaties. Sedert 1 mei 2000 wordt een klager er ook van op de hoogte gebracht dat hij zich burgerlijke partij kan stellen en langs die weg een herstel kan vorderen (toepassing van artikel 150 en 153 van het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening).

De Vlaamse Ombudsdienst stelt inderdaad een verbetering vast, maar uit enkele dossiers blijkt toch nog dat de deugdelijke correspondentie met de verzoeker een aandachtspunt blijft.

Wat een eenvormig en consequent handhavingsbeleid betreft, wijst de minister op de vergaderingen met het parket en de onderlinge samenkomsten van de stedenbouwkundige inspecteurs van het Vlaamse Gewest. Zoals bij het klachtenbeeld al werd vermeld, wil het Vlaamse Gewest een taakverdeling met de gemeenten. Het Vlaamse Gewest zal zich voornamelijk concentreren op de kwetsbare en openruimtegebieden, de flagrante inbreuken (ongeacht de ligging) en de bouwmisdrijven door andere overheden begaan. De (niet-flagrante) overtredingen begaan in BPA's en verkavelingen kunnen beter worden beteugeld op het niveau van de gemeente. Het afsprakenkader moet echter nog verder – in overleg met de gemeenten – worden uitgewerkt. Tot slot wordt sinds 2000 bijzondere aandacht besteed aan het wegwerken van achterstand met betrekking tot vroeger uitgesproken vonnissen en arresten.

AANBEVELING 2000-19

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

De minister wijst er op dat specifieke gevallen van overmacht al geregeld zijn in het decreet. Leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten waarop een onteigeningsbeslissing rust, worden bijvoorbeeld niet geïnventariseerd. In de gevallen waarin tot nu toe overmacht werd ingeroepen, beantwoordt de situatie volgens de minister niet aan het begrip 'overmacht', zijnde een gebeurtenis of omstandigheid die onafhankelijk is van de wil van de schuldenaar en die de uitvoering van de verbintenis onmogelijk maakt. Het heffingsdecreet stelt slechts een heffing in na twee opeenvolgende registraties van de bedrijfsruimte in de inventaris, en biedt bovendien ruime mogelijkheden tot opschorting van de heffing. De minister is bereid initiatieven te ontwikkelen om de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst te implementeren, maar wil een meer eenduidige definitie van wat onder "overmacht" wordt verstaan.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in het heffingsdecreet op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen het begrip 'overmacht' wel uitdrukkelijk ingeschreven is. Enerzijds wordt in dat decreet wel sneller belast, anderzijds zijn de oplossingen om de leegstand of verkrotting weg te werken dikwijls ook eenvoudiger voor kleine panden dan voor bedrijfsruimten, en liggen de heffingsbedragen lager. Wel moet de discussie inderdaad ruimer gevoerd worden dan over het, al bij al beperkte, begrip 'overmacht'. De essentie is dat wie handelt conform de geest van het heffingsdecreet en effectief acties onderneemt, niet onnodig met een heffing mag worden belast.

Ook stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de plannen voor een verdere afstemming van beide heffingsdecreten blijkbaar nog niet tot resultaten hebben geleid. Die afstemming is toch een van de verbeteracties die in het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* vermeld staan.

4.6.4 Conclusies

Een redelijke behandeltermijn: een aandachtspunt inzake vergunningen, maar meer nog inzake stedenbouwmisdrijven

De decretaal voorgeschreven termijn om de beslissing over een stedenbouwkundige aanvraag mee te delen, blijft op elk niveau nog steeds een pijnpunt. Wat de buitenafdelingen van AROHM betreft, zijn in 2001 opnieuw maatregelen genomen en worden nieuwe bijkomende maatregelen aangekondigd. De minister wijst er, niet volledig ten onrechte, op dat een aantal maatregelen slechts na verloop van tijd een zichtbaar effect zullen hebben, en de oplossingen en ook de ter beschikking zijnde middelen niet legio zijn.

Toch herinnert de Vlaamse Ombudsdienst eraan dat de minister in het najaar van 2000 stelde dat er omtrent de achterstand bij de afhandeling van dossiers door de buitenafdelingen maatregelen genomen werden 'om op korte termijn deze onaanvaardbare achterstand weg te werken' (Beleidsbrief Ruimtelijke Ordening voor het werkingsjaar 2000-2001, p. 8-9). De Vlaamse Ombudsdienst rekent er dan ook op dat tegen het volgende Jaarverslag een duidelijke verbetering gerealiseerd is en overschrijdingen van de decretaal voorgeschreven termijnen veeleer uitzonderingen zijn.

In 2002 verwacht de Vlaamse Ombudsdienst ook van de gemeenten, de provincies en niet het minst van de minister zelf de nodige maatregelen om hun achterstand inzake vergunningsaanvragen en beroepsdossiers op een zo kort mogelijke tijd weg te werken.

De achterstand van dossiers over stedenbouwmisdrijven blijkt echter een nog nijpender probleem te vormen. Het is onnodig er op te wijzen dat een snel optreden een wezenlijke voorwaarde is om te komen tot de maatschappelijk verantwoorde handhaving die in de *Beleidsnota Ruimtelijke Ordening 2000-2004* als een van de hoofdbetrachtingen naar voor geschoven is.

Als een van de oplossingen wordt verwezen naar de taakverdeling met de gemeenten die in 2002 verder uitgewerkt wordt, opnieuw op grond van het subsidiariteitsbeginsel uit het Vlaamse Regeerakkoord. De Vlaamse overheid beseft dat zij de gemeenten intensief moet begeleiden én volgen. Een maatschappelijk verantwoorde handhaving vereist niet alleen een snel, maar ook een consequent en eenvormig optreden. 'Handhaving ondersteunt het grondwettelijk gelijkheidsbeginsel. De decretaal vastgelegde vergunningsplichtige werken en handelingen zijn voor iedereen bedoeld. Bestendigen van bouwovertredingen negeert met andere woorden dit gelijkheidsbeginsel', staat in de eerder vermelde beleidsnota. En zo voelt de burger het ook aan.

Algemene informatieverstrekking volstaat niet: de burger heeft ook recht op een actieve dienstverlening van de overheid

De Vlaamse overheid heeft de voorbije jaren geïnvesteerd in algemene informatiecampagnes, met het accent op stedenbouwmisdrijven. Uit de klachten blijkt dat met name bij de registratieattesten wegens leegstand of verwaarlozing van een bedrijfsruimte, de informatieverstrekking nog voor verbetering vatbaar is, en bevattelijker moet worden gemaakt.

Een onbegrepen heffingsdecreet schiet immers zijn doel voorbij, zijnde het voorkomen en wegwerken van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsruimten.

Hoe dan ook blijft ruimtelijke ordening een te omvangrijke en complexe materie om van de burger steeds te verwachten dat hij precies weet wat hij wel en niet kan doen. 'Eenieder wordt geacht de wet te kennen' is ook na omvangrijke informatiecampagnes een onhoudbaar en voorbijgestreefd adagium.

Een klantvriendelijke overheidsdienst mag zich niet beperken tot het beantwoorden van gestelde vragen, maar moet de burger actief wijzen op de concrete informatie die voor de betrokkene nuttig is. In 2001 hebben we meermaals vastgesteld dat overheidsdiensten op het vlak van actieve dienstverlening tekortschoten. Een overheidsdienst moet de burger er zelf op wijzen dat hij wellicht voor planschadevergoeding in aanmerking komt, dat hij niet de meest geschikte aanvraagprocedure volgt, wat er na het openbaar onderzoek met zijn bezwaarschrift gebeurd is, wat de voor- en nadelen zijn van het herstel van een stedenbouwmisdrijf door betaling van een meerwaarde, dat hij wellicht in aanmerking komt voor een opschorting van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten.

4.6.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-19

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

Aanbeveling 2001-20

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten ernaar streven stedenbouwmisdrijven binnen een redelijke termijn aan te pakken. Een duidelijke taakverdeling kan hiertoe bijdragen, maar mag niet ten koste van eenvormig optreden gaan.

Aanbeveling 2001-21

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten bevattelijker maken.

Aanbeveling 2001-22

De Vlaamse overheid moet op het vlak van ruimtelijke ordening de burger uit eigen beweging die concrete informatie verschaffen die voor de betrokkene nuttig is.

4.7 Wonen

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

4.7.1 Regels en uitvoering

Regels

De regelgeving in verband met wonen vindt men in de Vlaamse Wooncode, in het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996 waarin de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen is opgenomen en in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering.

Op 1 januari 2001 is het nieuwe sociale-huurbesluit van 20 oktober 2000 in werking getreden.

Nieuw in 2001 was de invoering van de nieuwbouw- en renovatiepremie door een besluit van de Vlaamse Regering van 23 februari 2001. Die premie kan aangevraagd worden tot 30 september 2002 en past in een tijdelijk impulsprogramma van de Vlaamse overheid.

Uitvoering

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

De vijf buitenafdelingen spelen zowel bij aanpassings- en verbeteringspremies als bij de heffing op leegstand en verkrotting een belangrijke rol. Ze inventariseren, samen met de gemeenten die daarvoor met het Vlaamse Gewest een convenant hebben gesloten, de leegstaande en de verkrotte gebouwen en woningen. Ze behandelen ook de aanvragen voor huursubsidies en de installatiepremie.

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

Voor klachten over de heffing op leegstand en verkrotting voert de Vlaamse Ombudsdienst het onderzoek via de afdeling Financieel Management van het departement Algemene Zaken en Financiën en soms via de inventarisbeheerders. De afdeling Financieel Management zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de bezwaarschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend.

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen loopt het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst nu bij de betrokken maatschappij zelf. Vroeger werd het onderzoek opgestart via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM), een Vlaamse Openbare Instelling die de sociale-huisvestingsmaatschappijen ondersteunt en er toezicht over uitoefent.

In het kader van het medebewind beschikt de Vlaamse Ombudsdienst over een ruime bevoegdheid ten aanzien van de erkende huisvestingsmaatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is bevoegd klachten te onderzoeken over de werking en alle handelingen van de erkende huisvestingsmaatschappijen die verband houden met hun opdracht in de meest ruime zin.

EVALUATIERAPPORT.

Naar aanleiding van een motie goedgekeurd op 29 maart 2000 door het Vlaams Parlement, is op 6 februari 2001 het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* gepubliceerd (Stuk 569 (2000-2001) - Nr. 1). Het rapport evalueert de organisatie van de inning van de eigen Vlaamse belastingen en de fiscale decreetgeving die daarop betrekking heeft. De evaluatie, die is uitgevoerd door de administratie Accounting, Budgettering en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, heeft onder meer betrekking op de heffing op leegstand en verkrotting. Op sommige resultaten van de evaluatie wordt nader ingegaan bij de onderstaande bespreking van de klachten.

In 2001 publiceerde de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid een studie over de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en andere niet-bedrijfsgebouwen, *Een evaluatie van de stand van zaken van de heffing als huisvestingsinstrument.* Het uitgangspunt van dit onderzoek is de heffing als instrument ter bewaking van de kwaliteit van het woningpatrimonium. Het onderzoeksrapport is niet geschreven vanuit fiscaal perspectief.

4.7.2 Klachten

Tabel 30
Wonen:
dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	9
Onderzoeksfase (fase C)	40
Beoordelingsfase (fase D)	102
Opschorting behandeling	6
In bemiddeling na beoordeling in 2000	2
Totaal	***159***

Tabel 31
Wonen:
kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	8
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	55
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	10
Terechte opmerking	6
Ongegronde klacht	24
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	1
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	2
Totaal	***113***

Tabel 32
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	4
Motivering van bestuurshandelingen	5
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Redelijkheid en evenredigheid	1
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	4
Bereikbaarheid	2
Actieve informatieverstrekking	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	4
Redelijke behandeltermijn	50
Coördinatie	8
Totaal	***98***

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 159 klachten behandeld in verband met wonen. Daarvan werden er 102 beoordeeld.

Er zijn zes categorieën klachten:

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

Huisvestingspremies

Bij de 8 beoordeelde klachten over premieaanvragen stelde de Vlaamse Ombudsdienst in bijna alle dossiers vast dat de afdelingen in kwestie de regelgeving correct hadden toegepast. De aanvragen hadden betrekking op de aanpassings- en verbeteringspremies voor woningen.

In 1 dossier werd de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden omdat de afdeling drie maanden had gewacht om het dossier door te sturen voor uitbetaling (2001-0677).

Waarom werd ik niet ingelicht over die nieuwe premie?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving één klacht over het nieuwe premiestelsel.

Midden februari 2001 dient de verzoekster in dossier 2001-0596 een bouwaanvraag in. Eind februari 2001 ontvangt ze de goedkeuring. Achteraf blijkt dat de verzoekster voldeed aan alle voorwaarden om een premie te krijgen in het kader van het nieuwe besluit dat in werking trad op 1 maart 2001. Noch de gemeente noch de architect heeft de verzoekster gewezen op die mogelijkheid. De verzoekster klaagt over het feit dat er weinig informatie werd verspreid over de premie die in de pijplijn zat. De administratie meldt dat er geen voorafgaande campagne werd gevoerd. Een campagne die de ondertekening van het besluit voorafgaat, is immers niet zonder risico. Door onvoorziene omstandigheden kan de ondertekening worden uitgesteld of afhankelijk gemaakt worden van het aanbrengen van inhoudelijke aanpassingen.

De Vlaamse Ombudsdienst volgde het standpunt van de administratie. Een voortijdige communicatie over komende wetgeving is niet wenselijk. Als nadien zou blijken dat de informatie uit de campagne niet overeenstemt met de goedgekeurde regelgeving, zou de rechtszekerheid geschonden worden, wat zeker zou getuigen van onbehoorlijk bestuur.

Blijft de communicatie over het toezicht van het Rekenhof een probleem?

Bij de klachten 2001-0677 en 2001-0547 komt de rol van het Rekenhof, die een plaatselijke delegatie bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft, opnieuw ter sprake. Dit probleem kwam ook aan bod in het vorige Jaarverslag. Het Rekenhof gaat vóór de uitbetaling van een premie na of de premieaanvrager wel degelijk aan alle voorwaarden voldoet. Als dat volgens het Rekenhof niet het geval is, verhindert het Rekenhof dat de afdeling tot uitbetaling overgaat. Uiteraard moeten de huisvestingsafdelingen vermijden dat ze de burger eerst meedelen dat hij een premie krijgt, en dat ze nadien op grond van een weigering door het Rekenhof die weer moeten intrekken.

In beide dossiers werd in de brief waarbij de premie werd toegekend, te weinig aandacht besteed aan de mogelijkheid dat het Rekenhof de premietoekenning nog kon weigeren. Om die reden acht de ombudsdienst de norm **actieve informatieverstrekking** geschonden.

De vrijstelling van het visum van het Rekenhof voor particulieren wordt in het vooruitzicht gesteld. De ontwerptekst werd echter tot dusver nog niet goedgekeurd.

Tegemoetkoming in de leninglast

11 beoordeelde dossiers handelen over de tegemoetkoming in de leninglast. Het besluit kende een tegemoetkoming toe aan wie een hypothecaire lening aanging om te bouwen, kopen of te renoveren. De tegemoetkoming is volledig afgeschaft sinds 25 december 1999 bij besluit van de Vlaamse Regering van 19 november 1999.

De beoordeelde klachten hebben betrekking op voorheen ingediende aanvragen en verlengingen.

WAT MET DE VERLENGINGEN IN LOPENDE DOSSIERS?

Twee dossiers hebben betrekking op een aanvraag voor een verlenging van de tegemoetkoming in de leninglast. In beide dossiers werd de verlenging afgewezen omdat de stukken niet tijdig ingestuurd werden. De afdeling wou haar standpunt niet herzien omdat in beide dossiers de verzoekers enige tijd voor het verstrijken van de eerste periode nogmaals uitdrukkelijk waren gewezen op het belang van de uiterste inzenddatum en op de mogelijkheid om een verlenging aan te vragen voor die datum. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **ongegrond**: de verzoeker werd vooraf duidelijk gewezen op de formaliteiten die hij moest vervullen.

In 1 dossier werd de behandelingstermijn overschreden. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden (2000-0250). De vertraging van de behandeling was deels te wijten aan de houding van de verzoeker, maar er verstreken niet minder dan 15 maanden tussen de aanvraag en de effectieve uitbetaling. Indien de verzoeker veel vroeger op de tekortkomingen van zijn aanvraag was gewezen, had het dossier sneller afgewerkt kunnen worden. De norm **actieve dienstverlening** werd geschonden: de administratie had de ontbrekende gegevens sneller moeten opvragen.

KAN DE TEGEMOETKOMING IN DE LENINGLAST WORDEN TERUGGEVORDERD?

Uit 4 dossiers blijkt dat de informatie over de exacte verbintenissen en de mogelijke sancties bij overtreding niet duidelijk genoeg geformuleerd is in het uitvoeringsbesluit, in de folder en op het aanvraagformulier. Herstel is niet meer mogelijk; het premiestelsel is inmiddels immers afgeschaft.

De Vlaamse Ombudsdienst acht in die dossiers de norm **actieve informatieverstrekking** geschonden. Uit de dossiers blijkt dat de aanvragers te weinig worden gewezen op bepaalde voorwaarden die vervuld moeten zijn om de premie te (blijven) ontvangen.

In dossier 2000-1184 ontving de verzoeker een tegemoetkoming in de leninglast. Het einde van de drie jaar na de indieningsdatum nadert en de verzoeker moet het bewijs leveren dat een aantal verbintenissen zijn nagekomen. De verzoeker legt een verklaring op eer af dat hij het goed altijd zelf heeft bewoond. Hij is niet gedomicilieerd op het adres.

Op 30 januari 2001 ontvangt de verzoeker de beslissing dat de uitbetaalde bedragen niet als definitief verworven kunnen worden beschouwd: de verzoeker is niet gedomicilieerd op het adres van de premiewoning.

De verzoeker gaat in beroep bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid. Die bevestigt de eerste beslissing.

De verzoeker kan niet akkoord gaan met deze beslissing: noch in de brochure, noch in de verklaring op eer is sprake van domiciliëring, wel van "bewonen". De reglementering maakt gewag van "hoofdzakelijk" bewonen. De verzoeker stelt dat hij het goed steeds zelf heeft bewoond, hij werkt in de buurt. Hij heeft het nooit verhuurd. Hij legt ook facturen van de nutsvoorzieningen over. De afdeling blijft bij haar stelling dat de aanvrager op het adres moet gedomicilieerd zijn. Er wordt andermaal verwezen naar artikel 7, §3 van de reglementering. In dit artikel is er sprake van "een attest van het gemeentebestuur waaruit blijkt dat de aanvrager de woning zelf bewoont".

Wanneer tijdens het onderzoek wordt gewezen op het feit dat artikel 7, §3 van de reglementering betrekking heeft op de voorwaarden waaraan een aanvraag tot voortzetting moet voldoen, antwoordt de administratie afwijkend: "Niets belet de administratie om in het kader van de in artikel 7, §3 voorgelegde documenten ook gevolgtrekkingen te maken ten aanzien van de eerste driejarige uitbetalingsperiode…".

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat er drie normen zijn geschonden:
- **overeenstemming met het recht**: de afdeling legt strengere voorwaarden op dan de reglementering (er is enkel sprake van bewoning, niet van domicilie);
- **motiveringsplicht**: de afdeling heeft de beslissing onjuist gemotiveerd (de voorwaarden van artikel 7 hebben betrekking op de aanvraag tot voortzetting);
- **actieve informatieverstrekking**: indien de afdeling stelt dat domiciliëring vereist is, dan moet dat ook duidelijk vermeld worden.

In het nieuwe besluit van de bouw- en renovatiepremie is geen sprake van domicilie, alleen van de plicht om het goed zelf te betrekken. Die plicht is materieel gezien "zwaarder" dan het formeel gedomicilieerd zijn op een bepaald adres. De regelgever heeft duidelijk gekozen voor een reële bewoningsplicht en niet voor de formele domiciliëringsplicht.

De verzoeker krijgt in dossier 2000-0911 op 4 december 2000 een brief waarin de terugvordering van de tegemoetkoming in de leninglast wordt medegedeeld. Als enig motief verwijst de afdeling naar het feit dat de premiewoning werd verkocht. De verzoeker vraagt de afdeling naar de wettelijke grondslag van de beslissing. Op 24 januari 2001 wordt aan de verzoeker meegedeeld dat de premie wordt teruggevorderd omdat de woning niet meer gebruikt wordt als hoofdverblijfplaats.

De verzoeker gaat niet akkoord met de motivering omdat noch in de folder, noch in het aanvraagformulier, noch in het besluit duidelijk staat **hoelang** de verzoeker de premiewoning moet bewonen.

Na het opstarten van het onderzoek door de Vlaamse Ombudsdienst formuleert de afdeling de motivering opnieuw. De terugvordering wordt op twee andere argumenten gesteund:
- door de verkoop kan de verzoeker het controlebezoek niet meer toestaan en
- het leningsbedrag is door vervroegde terugbetaling gezakt onder 1,5 miljoen frank (37.184,03 euro) binnen de eerste driejarige periode.

Beide argumenten worden door de verzoeker afgewezen. Een controlebezoek is nog altijd mogelijk volgens hem en de lening werd niet vervroegd terugbetaald.

Bij nader onderzoek blijkt dat de lening werd "overgezet" op de nieuwe woning van de verzoeker zodat niet meer voldaan is aan de voorwaarde dat de lening de premiewoning tot onderpand moet hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **deels gegrond**. Naast de schending van de norm **actieve informatieverstrekking** is er ook schending van de **motiveringsplicht**: de afdeling heeft bij de eerste briefwisseling de terugvorderingsbeslissing onduidelijk en onvolledig gemotiveerd.

In het nieuwe besluit van de bouw- en renovatiepremie werd de duur van de "bewoningsplicht" juister geformuleerd: "*de aanvrager verbindt er zich toe de nieuwe opgerichte woning binnen drie jaar na de aanvraagdatum zelf te betrekken en dit voor een periode van minimaal vijf jaar*".

Sociale leningen

De Vlaamse Ombudsdienst heeft 2 klachten over sociale leningen beoordeeld: één over een lening bij het Vlaams Woningfonds en één over een lening bij de VHM.

In beide dossiers klaagt de verzoeker over de weinig klantvriendelijke houding van de instelling.

Voor de eerste klacht in dossier 2001-0166 was **geen oordeel mogelijk** omdat het Vlaams Woningfonds ontkende dat de verzoeker onvriendelijk werd bejegend. Het is voor de Vlaamse Ombudsdienst onmogelijk om het juiste feitenrelaas te achterhalen.

Bij de tweede klacht in dossier 2001-0626 nam een kandidaat-lener voor een sociale woning contact op met de VHM. De persoon werd doorverwezen naar de plaatselijke afdeling. Toen hij contact opnam met deze plaatselijke afdeling kon niemand uitleg geven. Men beloofde een brochure op te sturen. Het voorstel van de kandidaat om eens langs te komen, werd afgeraden. Naar aanleiding van de klacht werd de plaatselijke afdeling door de VHM gewezen op het belang van een klantvriendelijk onthaal. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden, omdat de communicatie gebrekkig verliep.

Huursubsidie en installatiepremie

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 7 dossiers inzake huursubsidie beoordeeld.

De installatiepremie en de huursubsidie hebben tot doel burgers met een laag inkomen de nodige financiële steun te geven om op de privé-markt een woning met een aanvaardbare kwaliteit te kunnen huren.

In het dossier 2001-0174 wou de verzoeker de aanvraag tegen ontvangstbewijs bezorgen aan de afdeling. De regelgeving staat dat niet toe. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde naar aanleiding van deze klacht de volgende aanbeveling om de regelgeving als volgt aan te passen: om geen onnodige drempels te creëren voor het aanvragen van huursubsidies is het wenselijk om de kandidaat-aanvragers hun dossier ter plaatse te laten indienen tegen ontvangstbewijs.

In dossier 2001-0821 ontvangt de verzoeker op 1 februari 2001 de bevestiging dat hij in aanmerking komt voor een verlenging van de huursubsidie voor de periode 1 januari 2001 tot 31 december 2003 ten belope van 3.333 frank (82,62 euro) per maand.

De verhuurder is een openbare verhuurder, de stad Antwerpen. Die moet volgens de regelgeving de huursubsidie rechtstreeks in mindering brengen van de te betalen huurprijs. De stad Antwerpen past deze vermindering niet toe bij de verzoeker. Het is inmiddels juli 2001.

De verzoeker moet rondkomen met een inkomen van 22.000 frank (545,37 euro) per maand.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid bevestigt dat de verzoeker en de stad Antwerpen op 1 februari op de hoogte werden gebracht van de verlenging van de huursubsidie. De stad Antwerpen meldt dat ze niet op de hoogte was van de toegekende huursubsidie dan na een klacht van de verzoeker op 27 juli 2001. Met ingang van 1 september 2001 werd de huursubsidie in mindering gebracht van de maandelijkse huurprijs.

De stad meldt dat de huursubsidie voor de afgelopen maanden aan de huurder terugbetaald wordt door de stadskas **nadat** het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap de bedragen aan de stad Antwerpen heeft overgemaakt.

De verzoeker had wel op eigen initiatief een deel van de huursubsidie in mindering gebracht.

Bij navraag bij de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid blijkt dat de stad Antwerpen voor het jaar 2000 (voorgaande jaar) nog altijd geen vorderingsstaten heeft ingediend. Dat betekent dat de huurders die nog recht hebben op een deel van de huursubsidie zeer lang moeten wachten op dit geld.

Vanaf 1 januari 2002 zou de stad Antwerpen als openbare verhuurder ook onmiddellijk de huursubsidie in mindering brengen van de verschuldigde huur.

De Vlaamse Ombudsdienst acht in dit dossier de normen **overeenstemming met het recht** en **gelijkheid en onpartijdigheid** geschonden. De huurder van de stad Antwerpen (openbare verhuurder) die recht heeft op een huursubsidie wordt hier gediscrimineerd in vergelijking met de huurder van andere openbare verhuurders die wel onmiddellijk de huursubsidie in mindering brengen van de te betalen huur.

Leegstand en verkrotting

In 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 55 klachten beoordeeld in verband met de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen.

De klachten hebben betrekking op volgende punten:

- het pand werd onterecht opgenomen in de leegstandsinventaris;
- de inventarisbeheerder wil het pand niet schrappen van de inventaris;
- de termijn tussen opname op de inventaris en de ontvangst van het heffingsbiljet is te lang;
- de verkeerde eigenaar ontvangt een heffingsbiljet;
- er is te weinig informatie over de mogelijkheden om een goed van de inventaris te laten schrappen of over welke stukken relevant zijn bij de indiening van een bezwaarschrift;
- de cel Leegstand van de afdeling Financieel Management is niet voldoende bereikbaar nadat ze de heffingsbiljetten verzonden heeft;
- de behandeltermijnen voor de bezwaarschriften zijn te lang;
- de heffingsplichtige roept overmachtsituaties in die niet aanvaard worden;
- de terugbetaling van de onverschuldigde heffing na beslissing over het bezwaar laat te lang op zich wachten.

Die klachten vinden we deels ook terug in het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit*. Uit dat rapport is gebleken dat de helft van de bezwaren wordt aanvaard wegens een foutieve of een onterechte inventarisatie. Eén vierde van de aanslagen blijkt verkeerd te zijn. In dit rapport worden ook de lange tijd tussen inventarisatie en inning en de lange behandeltermijn van de bezwaren aan de kaak gesteld.

Hetzelfde klachtenbeeld komt ook tot uiting in het *Evaluatierapport over de heffing door de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid*. Zoals vermeld werd de heffing hier onderzocht vanuit inhoudelijk perspectief. In juli 2001 heeft de Vlaamse minister bevoegd voor huisvesting een aantal voorstellen geformuleerd naar aanleiding van dit rapport:

- er mag geen heffing geïnd worden voor leegstand zonder uiterlijke tekenen van verwaarlozing;
- de termijn tussen de inventarisatie en de inning moet worden ingekort en de bezwaarprocedure moet op het niveau van de inventarisbeheerder worden gebracht;
- de doorstroming van informatie tussen de verschillende actoren moet worden geoptimaliseerd.

WAAROM ONTVANG IK EEN HEFFINGSBILJET 2 JAAR NA DE OPNAME OP DE INVENTARIS?

De meeste klachten komen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht wanneer de verzoeker zijn heffingsbiljet ontvangt van de afdeling Financieel Management. Hier is een eerste probleem. Omdat de aanslagen zeer laat worden ingekohierd (dit kan uiterlijk tot 31 december van het jaar dat volgt op het jaar van de opname op de inventaris), ontvangen vele heffingsplichtigen hun heffingsbiljet 1 à 1,5 en maximaal bijna 2 jaar na de opname op de inventaris.

Zo werden de meeste heffingsbiljetten voor het aanslagjaar 1999 pas in januari 2001 verstuurd. In een aantal dossiers hadden de heffingsplichtigen nog geen beslissing ontvangen over het bezwaarschrift dat ze hadden ingediend begin 2000 in verband met het aanslagjaar 1998.

In dossier 2000-0636 werd een pand opgenomen op de inventaris op 26 maart 1998. Het heffingsbiljet werd pas verstuurd op 5 juni 2000, terwijl de inkohiering was gebeurd eind december 1999. Een eerste biljet was verstuurd naar een oud en foutief adres. De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat de norm **redelijke behandeltermijn** tweemaal werd geschonden: zowel de termijn tussen de opname op de inventaris en de heffing als de termijn tussen de inkohiering en de verzending van het heffingsbiljet was onbehoorlijk lang.

Door de grote tijdspanne tussen de administratieve akte van leegstand (in geval van leegstand) en de werkelijke heffing ontstaat er verwarring bij de heffingsplichtige. De leegstand is in vele gevallen immers inmiddels beëindigd of het pand werd inmiddels verkocht.

WAAROM WERD MIJN PAND OPGENOMEN OP DE INVENTARIS?

In 6 dossiers blijkt dat een pand onterecht werd opgenomen op de inventaris of dat het niet tijdig uit de inventaris werd geschrapt.

In dossier 2001-0973 wordt op 1 september 1999 het pand van de verzoekster opgenomen op de inventaris van de leegstaande gebouwen. Hoewel de inventarisbeheerder op de akte aangeeft dat het een **gebouw** betreft (en niet een woning), geeft de beheerder als motivering voor de leegstand aan dat er geen inschrijving in het bevolkingsregister is sedert 28 augustus 1998. Dat lijkt de verzoekster een onjuiste motivering. Het goed is trouwens altijd verhuurd als handelspand. De verzoekster ontvangt een heffingsbiljet van de afdeling Financieel Management in januari 2001 en tekent bezwaar aan.

Naar aanleiding van een vraag tot schrapping meldt de inventarisbeheerder op 4 september 2001 aan de verzoekster dat hij op 23 augustus 2001 ter plaatse is geweest en dat het pand meer dan 50 % wordt benut, zodat het op zijn vroegst 6 maand na deze vaststelling, in februari 2002, geschrapt kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst stelt een onderzoek in naar de inventarisatie. De inventarisbeheerder verwijst kortweg naar de beslissing die door de cel Leegstand van de afdeling Financieel Management zal genomen worden.

Op 13 december 2001 werd door deze cel een voor de verzoekster gunstige beslissing genomen. Het pand werd geschrapt van de inventaris op 1 september 1999, dat is de datum van opname op de inventaris. De heffing is niet verschuldigd.

De Vlaamse Ombudsdienst acht in dit dossier de klacht ten aanzien van de inventarisbeheerder **gegrond** en **niet hersteld**. De norm **overeenstemming met het recht** is geschonden. Uit de beslissing van de afdeling Financieel Management blijkt namelijk dat de inventarisatie in strijd met de regelgeving is verlopen.

In dossier 2000-0132 tekenen de verzoekers op 2 februari 2000 bezwaar aan tegen de heffing wegens leegstand (aanslagjaar 1998). Ze stellen dat de heffing ten onrechte is. De afdeling Financieel Management willigt het bezwaarschrift op 17 september 2001 in, anderhalf jaar na de indiening ervan. De woning werd al bewoond sinds januari 1998. De inventarishouder moet de woning uit de inventarislijst leegstand schrappen, zodra bewezen is dat de woning 6 opeenvolgende maanden opnieuw bewoond is. De inventarishouder heeft de woning pas geschrapt in juli 1998, maar volgens de afdeling Financieel Management moet het pand geschrapt worden vanaf de bewoning, in dit geval dus vanaf januari 1998.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de norm **coördinatie** geschonden is. De inventarisbeheerder en de afdeling Financieel Management hanteren immers een verschillende interpretatie over de schrappingdatum bij zes maanden bewoning. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling: er is behoefte aan een gecoördineerde en eenduidige interpretatie van het leegstandsdecreet bij enerzijds de inventarisbeheerders en anderzijds bij de afdeling Financieel Management.

WAAROM WORDT DE HEFFING NAAR DE VERKEERDE EIGENAAR VERSTUURD?

In 13 dossiers bleek het heffingsbiljet naar de verkeerde eigenaar te zijn verstuurd.

In het *Evaluatierapport van de Vlaamse Regering over de Vlaamse fiscaliteit* werd het probleem van de heffing op naam van een verkeerde eigenaar aan de kaak gesteld. In dat rapport werd gewezen op de mogelijkheid om de databank met gegevens inzake onroerende voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen en de gegevens inzake leegstand op elkaar af te stemmen. De Belastingdienst voor Vlaanderen en de cel Leegstand ressorteren immers onder dezelfde afdeling, de afdeling Financieel Management.

In dossier 2001-0050 krijgt de verzoeker in december 1999 een heffingsbiljet. Hij dient hiervoor een bezwaar in op 10 januari 2000 (voor aanslagjaar 1998). In januari 2001 ontvangt hij een tweede heffingsbiljet (aanslagjaar 1999). De twee heffingen samen bedragen 534.000 frank (13.237,51 euro).

Bij de eerste bezwaarprocedure had de verzoeker gewezen op het feit dat de panden al op 6 november 1998 werden verkocht. De verzoeker begrijpt niet waarom hij ten onrechte deze heffingsbiljetten ontvangt, terwijl de panden al lang verkocht zijn.

Uit onderzoek blijkt dat bij de inventarisatie de verkeerde eigenaar werd opgegeven. Nochtans waren de panden verkocht aan de stad die zelf instaat voor de inventarisatie van de leegstaande panden.

De fout van de verkeerde eigenaar werd in de bezwaarprocedure rechtgezet. De inventarisbeheerder stelt dat de overdracht van de panden nooit werd gemeld. De volgende aanbeveling werd geformuleerd door de Vlaamse Ombudsdienst: de Vlaamse overheid zou een geïntegreerd informatiesysteem over onroerende goederen moeten opzetten zodat de foutenmarge bij inventarisatie en inkohiering beperkt blijft.

WAAROM WERD DE HEFFING NIET GESCHORST?

In dossier 2000-0132 klaagt de verzoeker het gebrek aan gegevensuitwisseling binnen de afdeling ROHM aan. De afdeling was op de hoogte van de stedenbouwkundige vergunning die aan de verzoeker was afgeleverd (meegedeeld aan de gemachtigde ambtenaar), en toch ging de cel Huisvesting van dezelfde afdeling als gevolg van deze vergunning niet over tot schorsing van de leegstandsheffing en ontving de verzoeker een heffingsbiljet. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **coördinatie** geschonden: er was geen informatieuitwisseling over de vergunning tussen de cel Ruimtelijke Ordening en de cel Huisvesting.

IS DE CEL LEEGSTAND VOLDOENDE BEREIKBAAR?

In dossier 2001-0053 ontvangt de verzoeker op 9 januari 2001 een leegstandsheffingsbiljet. Hij probeert verschillende keren telefonisch contact te krijgen met de dienst. Dit lukt niet.

Na het verzenden van de heffingsbiljetten waren de verschillende telefoonlijnen overbelast. Naast de negen lijnen die vermeld zijn op het formulier, werden nog zes extra lijnen ingeschakeld. Vijftien medewerkers waren beschikbaar om inlichtingen te

geven. De heffingsplichtigen hebben maar 1 maand om bezwaar aan te tekenen en ze willen vaak toch wat informatie.

Vanaf 9 januari 2001 waren alle 15 toestellen continu in gesprek. In de telefooncentrale van het Boudewijngebouw kon worden vastgesteld dat er gemiddeld 10 wachtende lijnen waren per operator. De zenders kunnen de overlast niet aan en laten het een paar keer afweten. De oproeper krijgt geen bezettoon of muziek te horen, maar een gewone beltoon, zodat de indruk wordt gewekt dat zijn oproep niet wordt beantwoord, dit terwijl alle medewerkers constant in gesprek waren.

De medewerkers kunnen gedurende 3 à 4 weken na de verzending geen dossiers behandelen wegens het grote aantal telefonische oproepen.

Een massale verzending van aanslagbiljetten zorgt op zich voor een telefonische onbereikbaarheid van de betrokken diensten.

De concrete klacht over de telefonische bereikbaarheid is **gegrond** en **achteraf niet herstelbaar.**

Op grond van die klacht en vergelijkbare klachten heeft de afdeling bij de verzending van 16.427 heffingsbiljetten in januari 2002 de Vlaamse Belastinglijn ingeschakeld om de telefonische vragen van de belastingsplichtigen op te vangen.

Een andere oplossing zou erin kunnen bestaan dat de heffingsbiljetten gespreid verstuurd worden. Indien de inkohiering en de verzending van de heffing nauwer zou aansluiten bij de inventarisatie, zou de overbevraging van de betrokken dienst naar aanleiding van zo'n massale verzending vermeden kunnen worden.

WANNEER WORDT MIJN BEZWAAR BEHANDELD?

In bijna alle dossiers werd de onredelijk lange behandeltermijn van het bezwaar bij de afdeling Financieel Management aan de kaak gesteld. De enorme hoeveelheid bezwaarschriften en een structureel personeelstekort zijn de oorzaak van de grote achterstand bij de behandeling van de bezwaren. De grote hoeveelheid bezwaren is dan weer het gevolg van een groot deel foutieve aanslagen.

In 47 beoordeelde dossiers werd de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** geschonden.

De gemiddelde doorlooptijd in die dossiers was bijna 13 maanden. In dossier 2001-0092 werd voor het bezwaar dat werd ingediend op 10 februari 1999 pas op 30 april 2001 een beslissing genomen, dat is 26 maanden na het indienen van het bezwaar.

In vele dossiers moesten de heffingsplichtigen in januari 2001 opnieuw bezwaar aantekenen, hoewel hun bezwaarschrift, ingediend in januari 2000, nog niet behandeld was.

Aanvankelijk werd in de regelgeving bepaald dat de beslissing binnen een termijn van 6 maanden genomen moest worden en dat bij het uitblijven van een beslissing binnen de gestelde termijn het beroep werd geacht afgewezen te zijn. Deze bepaling viel weg bij de wijziging van het decreet vanaf 1 juli 2000.

Niettemin behoudt de cel Leegstand van de afdeling Financieel Management de 6 maanden als streefdatum bij de behandeling. Ook de Vlaamse Ombudsdienst beschouwt een termijn van 6 maanden als redelijk. Een maximale behandeltermijn van 6 maanden voor een bezwaarschrift is nodig in het kader van de algemene klantvriendelijkheid én omdat de wet van 15 maart 1999 dat als de maximale redelijke termijn beschouwt.

In augustus 2001 waren 14.761 bezwaardossiers in behandeling, in december 2001 nog 13.000. De gemiddelde doorlooptijd van de bezwaren kan volgens de afdeling alleen verbeterd worden door indienstneming van extra personeel.

WAAROM AANVAARDT DE CEL LEEGSTAND MIJN BEZWAREN NIET?

Omdat de heffing in één adem "de heffing op leegstand en verkrotting" wordt genoemd, denken sommigen dat de heffing vermeden kan worden door vlug wat werken uit te voeren aan het pand. In een aantal dossiers stuurden de heffingsplichtigen herstelfacturen toe om hun goede wil te tonen, terwijl het probleem de leegstand is.

In een aantal dossiers kunnen de verzoekers niet begrijpen waarom ze een heffing moeten betalen, ze zijn immers druk bezig met het uitvoeren van werken. De regelgeving bepaalt dat de heffing geschorst wordt van zodra de belastingplichtige een stedenbouwkundige vergunning voorlegt. Voor werken waarvoor geen vergunning nodig is, is de schorsing niet mogelijk.

In dossier 2001-0682 werd de klacht als **ongegrond** beoordeeld. De verzoeker betwistte in dit geval de leegstand niet, maar stelde dat de leegstand onvrijwillig was. Hij kon het pand niet verkopen omdat er in de buurt van het pand veel leegstand is. De cel Leegstand van de afdeling Financieel Management aanvaardt dit argument niet en verwijst hierbij naar de bestaande cassatierechtspraak. De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de volgende aanbeveling: de Vlaamse overheid zou bij de herziening van het decreet ruimte moeten creëren om onvrijwillige leegstand te toetsen.

WANNEER KRIJG IK MIJN CENTEN TERUG?

In dossier 2001-1024 deelt de cel Leegstand van de afdeling Financieel Management op 26 april 2001 mee dat de beide bezwaren van de verzoeker werden ingewilligd. De verzoeker had de heffingen wel betaald, hij wacht op terugbetaling. Op 1 oktober 2001 heeft de verzoeker zijn geld nog niet ontvangen. Het duurt te lang.

De opdracht tot terugbetaling werd in september 2001 gegeven. Normaal wordt deze betaling vlug uitgevoerd, maar door de invoering van een nieuw boekhoudsysteem heeft de betaling vertraging opgelopen. De betaling is voorzien voor eind oktober, begin november 2001. De verzoeker heeft het bedrag uiteindelijk begin december 2001 ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat de klacht **gegrond** is: terugbetaling van de onverschuldigde heffingen moet binnen **een redelijke termijn** gebeuren.

De sociale-huisvestingsmaatschappijen

13 klachten over sociale-huisvestingsmaatschappijen werden beoordeeld.

Kan de aanvraag niet vlotter?

Via de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid ontving de Vlaamse Ombudsdienst in 2001 het bericht over de nieuwe werkwijze inzake het zogenaamde "formulier B". Het formulier vermeldt de onroerende zakelijke rechten die de aanvrager, zijn echtgenoot of partner en de leden van hun gezin bezitten of tijdens een bepaalde periode hebben vervreemd. Het attest wordt afgeleverd door de Administratie van het Kadaster, de Registratie en de Domeinen.

De problematiek kwam aan bod in een dossier uit 1999.

In dossier 1999-0685 wil de verzoekster zich als kandidate voor een sociale-huurwoning inschrijven. Om voor zo'n woning in aanmerking te komen mag de aanvrager geen woning in eigendom hebben. De verzoekster wordt gevraagd een zogenaamd 'formulier B' van het Kadaster over te leggen waaruit blijkt dat ze aan die 'eigendomsvoorwaarde' voldoet. De federale regelgeving laat echter niet toe dat zo'n formulier kosteloos wordt verstrekt. De verzoekster dient daarover een klacht in bij de Federale Ombudsdienst.

Volgens het Kadaster zijn er op het vlak van eigendomsvoorwaarden nagenoeg geen inbreuken vastgesteld in het verleden. Een verklaring van de aanvrager zou dus kunnen voldoen.

De Federale Ombudsdienst nam contact op met de Vlaamse Ombudsdienst, die bevoegd is voor de (beleids)afdeling Financiering Huisvestingsbeleid. Die afdeling had al aan het Kadaster de vraag gesteld of en op welke manier de inlichtingen die nu met dat formulier B worden gevraagd, kosteloos en rechtstreeks verkregen zouden kunnen worden. De regelgeving eist immers de overlegging van een formulier B door de aanvrager.

De Vlaamse Ombudsdienst volgde samen met de Federale Ombudsdienst de correspondentie tussen de afdeling en het Kadaster omdat een meer klantvriendelijke manier om gegevens omtrent eigendom te kunnen nagaan van de aanvragers uiteraard van groot belang is in heel wat dossiers.

In september 2001 heeft de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid de nieuwe werkmethode toegelicht: de aanvrager legt een verklaring op eer af die door de administratie achteraf wordt gecontroleerd op juistheid. Dit natraject is positief.

Waarom heb ik geen recht op een sociale woning?

2 klachten hebben betrekking op de toewijzing van een sociale-huurwoning.

In dossier 2001-0454 bleek dat de regels inzake de toewijzing waren nageleefd. De gemiddelde wachttijd bleek 4 jaar te bedragen. Hoewel de klacht **ongegrond** is ten aanzien van de betrokken huisvestingsmaatschappij, formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst volgende aanbeveling: de Vlaamse overheid zou het aantal sociale woningen moeten uitbreiden zodat kandidaten binnen een redelijke termijn na hun aanvraag een sociale woning kunnen betrekken.

In dossier 1999-1113 werd de norm **overeenstemming met het recht** geschonden omdat de betrokken huisvestingsmaatschappij de voorrangsregel waarbij prioriteit wordt verleend aan een kandidaat-huurder die ten minste drie jaar in het werkgebied van de maatschappij woont, strenger maakte. De maatschappij voegde immers een voorwaarde toe die niet in de reglementering is opgenomen: de domiciliëring van de kandidaat. De kandidaat-huurster verbleef in de betrokken (studenten)stad, zonder er gedomicilieerd te zijn. Volgens de maatschappij kwam de verzoekster niet in aanmerking als een inwoner van het werkgebied. De Vlaamse Ombudsdienst stelt dat de begrippen "wonen", "inwoner", "verblijf" en "hoofdverblijfplaats" een feitelijke betekenis hebben en dat de sociale-huisvestingsmaatschappij een normatief element aan de reglementering toevoegt door domiciliëring op te leggen. De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij volgde het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst, maar de betrokken maatschappij bleef bij haar standpunt. Ze wil een stortvloed van aanvragen van studenten voorkomen. Uiteindelijk heeft de verzoekster toch een appartement bij de maatschappij kunnen huren via de gewone toewijzingsregels.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft verder bemiddelen in dit dossier.

WERD DE HUUR JUIST BEREKEND? IS DIE AFREKENING CORRECT?

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde 6 klachten over de berekening van de huurprijs, de afrekeningen en de terugbetaling van de huurwaarborg.

In 3 dossiers bleek de huurprijs juist berekend te zijn en was de klacht **ongegrond**.

In één geval (2000-1219) moest de verzoekster 3,5 maand wachten op de terugbetaling van de huurwaarborg. De norm **redelijke behandeltermijn** werd geschonden.

In 2 dossiers waren de afrekeningen van de maatschappij niet voldoende duidelijk: de sociale-huisvestingsmaatschappijen moeten de huurders duidelijk informeren over de verminderingen van de nutsvoorzieningen die reeds verrekend zijn (2001-0117). De norm **actieve informatieverstrekking** is geschonden. In het tweede dossier liet de individuele afrekening te wensen over, de norm **actieve dienstverlening** werd geschonden (1999-0384).

WAAROM EIST DE MAATSCHAPPIJ EEN SCHADEVERGOEDING VAN 750.000 FRANK (18.592,01 EURO)?

Volgend dossier is opmerkelijk omdat de maatschappij de richtlijn die de VHM hanteert, niet wil volgen.

In dossier 2001-0405 kocht de verzoeker in 1988 een woning van de cv Veilig Wonen. In 2001 wil de verzoeker het huis verkopen. Hij was de mening toegedaan dat hij het huis na tien jaar kon verkopen. Volgens het bestek kan hij de woning binnen een termijn van twintig jaar niet vervreemden tenzij hij een schadevergoeding betaalt.

De cv Veilig Wonen bevestigt dat ze het voorkooprecht niet wenst uit te oefenen, doch dat ze overeenkomstig het bestek een schadeloosstelling wil voor een bedrag van

750.000 frank (18.592,01 euro). De verzoeker kan die hoge schadevergoeding niet aanvaarden omdat de maatschappij niet omschrijft welke schade zij geleden zou hebben, waardoor de gevorderde schadevergoeding als overmatig kan beschouwd worden. Veilig Wonen heeft haar voorkooprecht niet uitgeoefend, zodat ze blijkbaar niet geïnteresseerd is om het goed voor de sociale woningmarkt te behouden.

Een argument dat in de rechtspraak algmeen wordt aanvaard, namelijk dat de schadevergoeding dient om speculatie tegen te gaan voor een woning die voor een **sociale prijs** werd aangekocht, kan hier geen toepassing vinden.

De verzoeker heeft via zijn notaris de prijs kunnen opvragen van een verkoop in 1989 van een sociale woning in de buurt, via een verkoop van particulier tot particulier (3 miljoen frank - 74.368,06 euro). Er kan dus geen sprake zijn van een sociale prijs.

De VHM bevestigt dat ze aan de door haar erkende maatschappijen aanraadt om de schadevergoeding te beperken tot 400.000 frank (9.915,74 euro).

De verzoeker benadrukt dat het huis 23 jaar oud is en dat alle overheidsinvesteringen zijn afgeschreven.

De sociale-huisvestingsmaatschappij beperkt zich in haar antwoord tot de loutere verwijzing naar het bestek. Ze weerlegt geen enkel argument en verklaart niet waarom ze de richtlijn van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij niet volgt.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht van de verzoeker **gegrond** en **niet hersteld**, met schending van de **plicht om te motiveren** (de maatschappij verklaart niet welke schade ze heeft geleden) en met schending van de norm **redelijkheid en evenredigheid** (het is onduidelijk waarom de maatschappij de richtlijn van de VHM om de schadevergoeding te beperken tot 400.000 frank (9.915,74 euro) niet wil naleven).

4.7.3 Natraject vorige aanbevelingen

Aanbeveling 2000-20

De Vlaamse overheid moet inspanningen blijven leveren om informatie over huisvesting te verstrekken op maat van de doelgroep.

De folder inzake de verzekering tegen inkomstenverlies werd verspreid. Bij de vijf buitenafdelingen van de cel Huisvesting en op de centrale afdeling werd de telefonische bereikbaarheid en een bezoekersopvang structureel georganiseerd. De brochure *Premies en toelagen* werd herwerkt in juni 2001. Er was een folder over de nieuwe premie, *De nieuwe bouwpremies van de Vlaamse Overheid. Wie weet zitten ze u als gegoten?*

Aanbeveling 2000-21

De Vlaamse overheid moet in elk premiedossier de aanvrager wijzen op het risico dat het Rekenhof over de premietoekenning anders kan oordelen dan de afdeling die de premie toekent.

Het ontwerp van decreet houdende aanpassing van de algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2001 heeft in artikel 16 de toelagen aan particulieren vrijgesteld van het voorafgaand visum van het Rekenhof, wat in beginsel moet resulteren in een inkorting van de betalingsprocedure. De tekst werd nog niet goedgekeurd.

AANBEVELING 2000-22

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van een premiestelsel voorzien in een overgangsregeling of een grotere tijdspanne tussen bekendmaking van de afschaffing en de inwerkingtreding van de afschaffing.

De administratie had de Vlaamse Regering gewaarschuwd voor de gevolgen van de plotse afschaffing van de reglementering over de tegemoetkoming in de leninglast.

De administratie vindt het wenselijk om het tijdelijke karakter van de nieuwe premie in herinnering te brengen (1 oktober 2002), zodat een nieuwe reeks van reacties voorkomen kan worden.

AANBEVELING 2000-23

De Vlaamse overheid moet de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

De indiensttreding van extra personeel bij ABAFIM zou de opgelopen achterstand moeten verhelpen.

De afdeling Financiering Huisvestingsbeleid heeft bij het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor huisvesting, suggesties ingediend tot wijziging van het heffingsdecreet. Dat zou moeten leiden tot een kortere behandelingstermijn.

4.7.4 CONCLUSIES

De problematiek inzake het visum van het Rekenhof zal wellicht in 2002 kunnen opgelost worden door de geplande afschaffing van het visum.

De onduidelijke regelgeving over de tegemoetkoming in de leninglast blijft voor klachten zorgen bij de verlengingen. Bij de nieuwe bouw- en renovatiepremie werden de voorwaarden beter geformuleerd.

De gehoopte wijziging van het leegstandsdecreet is er niet gekomen. Dat is mogelijk te wijten aan het feit dat huisvesting in 2001 in handen was van niet minder dan drie ministers. Een grondige hervorming van het decreet is noodzakelijk. De beide evaluatierapporten hebben de pijnpunten belicht.

Uit het klachtenbeeld van de dossiers inzake leegstand en verkrotting blijkt duidelijk dat er wat schort op het vlak van de informatieverstrekking naar de burger. Sinds enige tijd sturen de vijf provinciale afdelingen een infoblad A4 mee met de administratieve akte van leegstand. Dat was in het verleden niet altijd het geval. Ook de gemeentelijke inventarisbeheerders sturen het infoblad niet altijd mee. Dit betekent dat de burger zelf moet uitzoeken welke stappen hij moet ondernemen om het probleem aan te pakken en wat hij kan doen om het pand van de inventaris te laten schrappen.

De doorlooptijden inzake de leegstandsheffing zijn te lang. Zo is de termijn tussen de inventarisatie en de heffing te lang, vooral omdat blijkt dat de inventaris te veel fouten bevat die vaak pas na de bezwaarprocedure worden rechtgezet. Ook de termijn voor de behandeling van de bezwaren is te lang.

Uit het klachtenbeeld blijkt dat de vorige uitbreiding van het personeel bij de cel Leegstand van de afdeling Financieel Management onvoldoende was om in 2001 de hangende bezwaren binnen een redelijke termijn af te werken.

De behoefte aan meer sociale woningen blijft bestaan. De wachtlijsten zijn te lang.

In het verleden heeft de Vlaamse Ombudsdienst gewezen op de behoefte aan een goede informatieverstrekking over de rechten en plichten van de sociale huurders. Het nieuwe sociale-huurbesluit was een goede gelegenheid geweest om een uniforme infobrochure ter beschikking te stellen. Dat is niet gebeurd.

4.7.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-23

De Vlaamse overheid moet meer inspanningen leveren om de informatie over de rechten en plichten van bewoners van sociale-huurwoningen en over de leegstandsheffing te verbeteren.

Aanbeveling 2001-24

De Vlaamse overheid moet voorzien in een geïntegreerd gegevensbestand inzake het onroerend goed zodat de foutenmarge bij de heffing op leegstand en verkrotting kleiner wordt.

Aanbeveling 2001-25

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een gecoördineerde en eenduidige interpretatie van het leegstandsdecreet en bij de herziening van het decreet inzake de leegstandsheffing moet ruimte gecreëerd worden om onvrijwillige leegstand te toetsen.

Aanbeveling 2001-26

De Vlaamse overheid moet de doorlooptijden voor de leegstandsheffing optimaliseren. Ze moet de verzending van de heffingsbiljetten inzake leegstand nauwer laten aansluiten bij de inventarisatiedatum en de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

Aanbeveling 2001-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat kandidaat-rechthebbenden binnen een redelijke termijn na hun aanvraag een sociale woning kunnen betrekken.

4.8 Onderwijs

Bij het thema **onderwijs** gaat het zowel om klachten over dienstverlening door de Vlaamse overheid als door de onderwijsinstellingen.

4.8.1 Regels en uitvoering

Regels

De beoordeelde klachten zijn zeer divers. Inzake regelgeving is vooral de wet van 19 juli 1971 betreffende de toekenning van studietoelagen van belang, met daarbij het besluit van de Vlaamse Regering van 13 juli 1983 betreffende de studietoelagen voor het hoger onderwijs. Het is trouwens de laatste maal dat die wet wordt toegepast voor de studietoelagen hoger onderwijs. Sinds het academiejaar 2001-2002 geldt daarvoor het nieuwe decreet van 16 februari 2001. De klachten in dit Jaarverslag gaan nog over aanvragen voor het academiejaar 2000-2001.

Uitvoering

Het departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is bevoegd voor alle onderwijsniveaus en voor de niveau-overschrijdende materies zoals Centra voor Leerlingenbegeleiding (CLB), leerlingenvervoer en studietoelagen. Het is onderverdeeld in administraties per onderwijsniveau (basis, secundair, hoger onderwijs en permanente vorming), een administratie Ondersteuning die bevoegd is voor het personeelsbeleid, de logistiek, niveau-overschrijdende materies en een aantal specifieke diensten waaronder de onderwijsinspectie en de dienst voor onderwijsontwikkeling die onder meer de opleidingsstructuur ontwikkelt.

Studietoelagen is een afdeling van de administratie Ondersteuning. Die afdeling behandelt jaarlijks ongeveer 50.000 aanvragen voor een studietoelage voor het hoger onderwijs en 125.000 voor een toelage voor het secundair onderwijs. De aanvragen secundair onderwijs worden in de provinciale cellen van de afdeling afgehandeld. De aanvragen hoger onderwijs worden in Brussel verwerkt. Aangezien die provinciale cellen geen aparte afdelingen vormen, verlopen alle contacten van de Vlaamse Ombudsdienst via het hoofd van de afdeling in Brussel.

De Vlaamse Ombudsdienst is tevens volledig bevoegd voor het Gemeenschapsonderwijs. Ten aanzien van de andere erkende onderwijsinstellingen is er, in het kader van het medebewind, een beperkte bevoegdheid in zoverre de klacht betrekking heeft op zaken die door de Vlaamse overheid in regelgeving vervat zijn. Als er wordt geklaagd over iets dat onder de autonome bevoegdheid van de school valt, kan de Vlaamse Ombudsdienst niet tussenbeide komen.

4.8.2 KLACHTEN

Tabel 33
Onderwijs:
dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	2
Onderzoeksfase (fase C)	18
Beoordelingsfase (fase D)	71
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2000	1
Totaal	***92***

Tabel 34
Onderwijs:
kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	12
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	5
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	8
Terechte opmerking	9
Ongegronde klacht	34
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	1
Totaal	***74***

Tabel 35
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Motivering van bestuurshandelingen	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Actieve dienstverlening	10
Deugdelijke correspondentie	3
Bereikbaarheid	3
Actieve informatieverstrekking	3
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
Redelijke behandeltermijn	4
Coördinatie	5
Totaal	***43***

In 2001 werden 92 klachten over onderwijs behandeld, daarvan werden er 71 beoordeeld.

28 beoordeelde klachten gaan over de afdeling Studietoelagen, binnen het departement Onderwijs de afdeling die het meest in contact staat met de burgers. Zowat de helft gaat over de andere afdelingen van het departement Onderwijs. Die klachten zijn zeer divers; alleen de organisatie van de vervangingspool zorgde voor meerdere klachten. Ten slotte zijn er een tiental klachten over scholen en de Vlaamse onderwijsraad (VLOR). Bij 4 klachten werd ook een onderzoek bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) gestart.

STUDIETOELAGEN

BETWISTE BESLISSINGEN.

3 klachten (2000-0661, 2001-0157, 2001-0143) gaan over laattijdig ingediende aanvragen die bijgevolg door de afdeling niet meer aanvaard worden. Die 3 klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst als **ongegrond** beoordeeld. De regelgeving inzake studietoelagen vereist uitdrukkelijk dat een aanvraag uiterlijk op 31 oktober moet worden ingediend. Als de aanvrager nog bepaalde documenten mist, moet het aanvraagformulier toch al worden ingediend. De afdeling maakt dat voldoende bekend en het staat ook duidelijk op het formulier vermeld. In de drie klachten was geen sprake van omstandigheden die een uitzondering op de regel zouden kunnen rechtvaardigen.

17 klachten betwisten een negatieve beslissing. De verzoekers menen toch recht te hebben op een studietoelage. 13 van die klachten werden als **ongegrond** beoordeeld en 4 als **gegrond** waarvan 3 **hersteld** en 1 **niet hersteld**. De **ongegronde** klachten kregen die kwalificatie omdat de afdeling geen andere beslissing kon nemen, maar geven wel soms aanleiding tot aanbevelingen over het wegwerken van ongewenste neveneffecten van de regelgeving.

Drie verzoekers wilden al een studietoelage krijgen voor een voortgezette opleiding (2001-0044, 2001-0190, 2001-1056). Met het nieuwe decreet op de studietoelagen hoger onderwijs, beschikt een student eenmalig over een jokerbeurs die hij kan inzetten voor een jaar dat hij overdoet in zijn basisopleiding. Is de jokerbeurs ongebruikt gebleven, dan is ze beschikbaar voor een jaar voortgezette opleiding. Die nieuwe regelgeving geldt echter pas vanaf het academiejaar 2001-2002. In de oude regelgeving is geen toelage voor een specialisatiejaar of een voortgezette opleiding mogelijk.

Ook de verhouding kadastraal inkomen (KI)/gezinsinkomen (het KI mag niet meer dan 20 % van het referentie-inkomen van een gezin uitmaken) zorgde bij 3 klachten voor problemen (2001-0613, 2001-0164, 2001-0108). In één geval kon de beslissing herzien worden door het KI te toetsen aan het inkomen van een aangrenzend jaar. Als de verhouding dan in orde is, kan wel een toelage gegeven worden. De wet veronderstelt dat als het KI meer dan 20 % van het gezinsinkomen uitmaakt, dat inkomen geen reële weerspiegeling is van het gezinsbudget. Bijgevolg heeft men dan geen recht op een studietoelage. Bij erg lage inkomens is die verhouding echter al zeer snel overschreden, ook al is het KI zeer bescheiden. Het nieuwe decreet nuanceert het effect van die KI-maatregel: de regel geldt voortaan alleen nog als het KI hoger is dan 72.000 frank (1.784,83 euro).

Een derde punt waarop het nieuwe decreet eveneens voor verbetering zorgt, is de afhandeling op basis van vermoedelijke inkomsten. In principe wordt een aanvraag steeds afgehandeld op basis van het inkomen van 2 jaar geleden, omdat de berekening gebeurt op basis van het aanslagbiljet voor de personenbelasting. De mogelijkheid om met het inkomen van een later jaar rekening te houden, bestond al maar was wel strikt gereglementeerd. Als de daling van het inkomen het gevolg was van ontslag, overlijden van de partner of echtscheiding, kon de aanvraag op basis van het vermoedelijke inkomen van een later jaar worden afgehandeld. Die mogelijkheid wordt met het nieuwe decreet verruimd: als het inkomen van het kalenderjaar waarin de toelage wordt aangevraagd, vermoedelijk lager ligt dan het normaal in aanmerking te nemen inkomen, dan wordt met dat voorlopige inkomen rekening gehouden. De oorzaak speelt geen rol meer. Zo kan er altijd rekening worden gehouden met de reële inkomenssituatie van een aanvrager. Als het inkomen op het aanslagbiljet achteraf anders (hoger) uitvalt, dan kan er worden teruggevorderd. De verzoeker (2000-1230) die nu geen studietoelage kon krijgen omdat het gezinsinkomen eenmalig hoger en boven de inkomensgrens lag ingevolge ontvangen achterstallen van inkomsten, zou daarmee voortaan een oplossing hebben.

Bij de **gegronde en herstelde** klachten ging het om een correcte beslissing die verkeerd was gemotiveerd, een aanvraag waarbij onterecht geen rekening was gehouden met het herziene aanslagbiljet en een dispuut over de nationaliteitsvoorwaarde waarin de Vlaamse Ombudsdienst de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden acht, omdat een aanvraag onterecht onontvankelijk was verklaard.

In dossier 2001-0738 is de aanvraag studietoelage hoger onderwijs 2000-2001 onontvankelijk verklaard omdat de verzoekster niet voldeed aan de nationaliteitsvoorwaarden. De regelgeving stelt als voorwaarde voor niet-Belgen dat zij sedert minstens twee jaar met hun gezin in België moeten verblijven. Vermits de verzoekster pas op 29 december 1998 in het Rijksregister is ingeschreven, voldoet zij op de uiterste indieningsdatum 31 oktober 2000 niet aan die voorwaarde. De afdeling stelt in eerste instan-

tie dat voor het vaststellen van de aanvangsdatum van het 'verblijf' in België enkel rekening gehouden mag worden met de datum van inschrijving in het Rijksregister en niet met de begindatum van het effectieve verblijf in België. De Belgische overheid erkent echter formeel dat de verzoekster reeds langer in het land verbleef. De commissie voor Regularisatie van Vreemdelingen verblijvend op het Belgisch grondgebied besliste positief over haar dossier. De afdeling gaat ermee akkoord dat met de erkenning door de regularisatiecommissie aan de verblijfsvoorwaarde van 2 jaar is voldaan. De afdeling herziet bijgevolg haar beslissing en verklaart de aanvraag ontvankelijk.

KENT U HET MINISTERIE VAN FINANCIËN?

Een belangrijk aandachtspunt vorig jaar was de samenwerking met het federale ministerie van Financiën. Aanvragers die een inkomen hebben onder het belastbaar minimum, ontvangen geen aanslagbiljet. In dat geval vraagt de afdeling de inkomensgegevens op bij het ministerie van Financiën. Voor het academiejaar 1999-2000 gaf dat behoorlijk wat problemen. Twee van die dossiers zijn nog steeds niet afgerond wegens gebrek aan gegevens. Voor het academiejaar 2000-2001 werd slechts één klacht ingediend. De toelage kon pas op 6 maart 2001 worden toegekend. Zonder de gegevens van Financiën kunnen de dossiers niet afgehandeld worden. De afdeling is zich bewust van de moeilijke samenwerking met het ministerie van Financiën. Het is en blijft een structureel probleem dat de (herhaaldelijk) gevraagde informatie dikwijls lang op zich laat wachten. De klacht die via de Vlaamse Ombudsdienst werd ingediend is niet het enige toelagedossier in die situatie. De afdeling erkent het probleem en onderneemt stappen om een oplossing te kunnen bieden. Na het akkoord van de minister, heeft de afdeling zo een aantal aanslepende dossiers voorlopig afgehandeld op basis van inkomensattesten. Via de minister werd de federale minister van Financiën hierover aangeschreven. Voor de verzoekster in dit dossier blijft natuurlijk het feit dat zij te lang heeft moeten wachten op de studietoelage. De Vlaamse Ombudsdienst acht daarom de norm **coördinatie** nog steeds geschonden en beveelt verdere inspanningen aan om tot een structurele oplossing te komen. Dit onderwerp vraagt verdere aandacht. De samenwerking met het ministerie van Financiën zou ook pro-actief kunnen worden uitgebouwd.

In dossier 2000-1142 wordt de aanvraag voor een studietoelage van de verzoeker afgewezen wegens een te hoog gezinsinkomen in 1998. In 2000 is echter een nieuwe vrijstellingsregeling inzake vergoedingen wegens blijvende ongeschiktheid ingevolge arbeidsongeval of beroepsziekte ingevoerd. Die regeling geldt met terugwerkende kracht vanaf het aanslagjaar 1999. Als de nieuwe regelgeving wordt toegepast op het aanslagbiljet 1999 (inkomsten 1998) van de verzoeker, zou hij wel onder de maximumgrens zitten. De verzoeker moet zijn herziene aanslagbiljet afwachten om een herziening van de beslissing over de studietoelage te vragen. Volgens de regelgeving studietoelagen moet de afdeling zich baseren op het aanslagbiljet en kan een beslissing eventueel herzien worden als het aanslagbiljet ten gevolge van een bezwaarschrift herzien wordt. In dit geval gaat het echter niet om een individuele betwisting over de juistheid van gegevens op het aanslagbiljet, maar wordt een nieuwe regelgeving toegepast op de inkomens 1998. De nieuwe geldende regelgeving die de aanslagen wijzigt, is bekend. Enkel de concrete uitvoering door het ministerie van Financiën om de terugbetalingen te berekenen en uit te voeren, moet

nog gebeuren. De afdeling zou bijgevolg in samenspraak met het ministerie van Financiën die nieuwe regelgeving al kunnen verwerken bij de afhandeling van de studietoelagedossiers.

De studietoelage 2000-2001 werd uiteindelijk in juli 2001 uitbetaald, nadat het ministerie van Financiën een nieuw aanslagbiljet had opgesteld. Ook in dit dossier acht de Vlaamse Ombudsdienst de norm **coördinatie** geschonden. Een actievere samenwerking had die vertraging kunnen voorkomen.

DIENSTVERLENING.

3 klachten kaarten ten slotte de telefonische bereikbaarheid van de dienst aan die in piekperiodes wel eens problemen wil opleveren. Eén dossier werd afgesloten met een **terechte opmerking** over de gegevenskoppeling van dossiers uit één gezin. Een aantal gegevens zijn uniek per dossier (bijvoorbeeld studie-informatie) maar een aantal zaken gelden natuurlijk voor elk kind van een gezin. Nu gebeurt het nog dat ontbrekende gegevens voor elk kind apart worden opgevraagd omdat er tussen de dossiers geen link is. Ook al zijn de klachten hierover beperkt, vanuit het principe dat een overheid haar gegevens optimaal gebruikt en de burger zoveel mogelijk ontlast, blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat een elektronische gegevenskoppeling nuttig is. De afdeling acht een systematische koppeling niet echt nodig en wegens de technische moeilijkheid om die te realiseren voorlopig niet wenselijk. Eind 2001 werd in het kader van e-government toch gestart met de mogelijkheden van elektronische gegevenskoppeling te onderzoeken.

ACTIEVE INFORMATIEVERSTREKKING EN DE VERVANGINGSPOOL

Van de 35 klachten over andere afdelingen van het departement Onderwijs werden er 14 als **gegrond** beoordeeld (11 **hersteld** en 3 **niet hersteld**, niet herstelbaar), 12 **ongegrond** en 8 kregen een **terechte opmerking**. In 3 dossiers ten slotte kon de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel** geven over de klacht of een deel ervan.

Ten aanzien van de afdeling Coördinatie Onderwijspersoneel werd een aanbeveling geformuleerd om sneller gevolg te geven aan gerechtelijke uitspraken. Een verzoeker (2000-0028) die via de rechtbank schadevergoeding werd toegewezen voor gederfde wedde ten gevolge van een afgebroken stage, moest tot 2 jaar na de uitspraak wachten vooraleer een akkoord bereikt werd over het bedrag. Uit het onderzoek bleek weliswaar dat de verzoeker voor enige vertraging gezorgd had door niet meteen alle nodige informatie te bezorgen, maar ook van de kant van de afdeling heeft het te lang geduurd om een voorstel uit te werken.

De klachten over de diverse afdelingen overlopend, blijkt de gemeenschappelijke noemer communicatie te zijn. Goede communicatie moet duidelijk en volledig zijn. Dat blijkt in de praktijk niet altijd zo gemakkelijk te realiseren. Van de 14 **gegronde** klachten vallen er 11 onder dit punt. Een kort overzicht van de belangrijkste.

- De afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen ontving een aanvraag tot gelijkwaardigverklaring van een Marokkaans diploma (2001-0850). De verzoeker kreeg bij aanvang een lijstje van alle nodige documenten, maar stuurde niet alles op. Hij ontving dan ook een bericht waarin de ontbrekende stukken wer-

den gevraagd. Dat bericht was echter niet volledig want een maand later worden er nog stukken opgevraagd die in de eerste brief niet werden vermeld. Uiteraard wist de verzoeker van in het begin welke documenten hij moest bezorgen en werden alle ontbrekende documenten uiteindelijk gevraagd, maar een grondiger nazicht had de afhandeling toch kunnen bespoedigen.

- In 2 andere dossiers had een ruimere informatieverstrekking en communicatie met de verzoeker de klacht kunnen vermijden. Een verzoeker schreef zich in bij BIS (Begeleid Individueel Studeren) (2001-0413). Het inschrijvingsformulier was voor de afdeling onduidelijk. De afdeling liet na om de nodige verduidelijking te vragen, waardoor de verzoeker later een tweede maal inschrijvingsgeld moest betalen als bleek dat hij zich niet voor de cursus 'Nederlands tweede graad ASO' wou inschrijven maar wel voor de derde graad. De afdeling stemde in om alsnog het eerste inschrijvingsgeld (voor de tweede graad ASO) terug te betalen. De precieze betekenis en reikwijdte van de verschillende procedures inzake professionele en academische erkenning van buitenlandse diploma's zorgde bij een verzoekster voor de nodige misverstanden en verwarring (2001-0885). Een betere informatieverstrekking hierover door het National Academic (& Professional) Recognition Information Centre (NARIC) binnen de afdeling Universiteiten, gericht op de specifieke aanvrager, is wenselijk.
- De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs herzag onterecht de anciënniteit van een leerkracht (2001-1083), omdat het vereiste attest ontbrak, wat werd opgemerkt bij het overbrengen van de gegevens van de verzoeker naar het elektronische personeelsdossier. De afdeling liet na te informeren of de verzoeker over een geldig attest beschikte. De anciënniteit werd meteen herzien met inhouding op de volgende wedde. De verzoeker deed daarop navraag bij de afdeling en bezorgde het attest waarna zijn anciënniteit terug werd geregulariseerd. Een betere communicatie had de herziening meteen kunnen voorkomen.
- In dossier 2001-0599 bleek de gegevensuitwisseling inzake de oppensioenstelling van een leerkracht voor verbetering vatbaar tussen de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs, de Administratieve Gezondheidsdienst van het federale ministerie van Sociale Zaken en het betrokken schoolbestuur.
- Bij de afwijzing van een aanvraag tot vrijstelling van leerplicht (2001-0581), werd een verzoeker door de Commissie van Advies voor het Buitengewoon Onderwijs (CABO), die onder de Inspectie Basisonderwijs valt, niet geïnformeerd over de beroepsprocedure en werd de beslissing ongemotiveerd meegedeeld.
- In 2 dossiers (2001-0863 en 2001-0177) werd een bezwaar tegen een beslissing niet beantwoord: de eerste betrof deelname aan de Examencommissie van de Vlaamse Gemeenschap voor het voltijds secundair onderwijs, eerste afdeling (Beleidsvoorbereiding Secundaire Scholen), de tweede een beslissing van de 'Overdrachtscommissie van de Vrije Gesubsidieerde Centra voor Leerlingenbegeleiding' (CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer).

Een goede communicatie moet ook intern bewaakt worden, zodat een vlotte werking kan worden gegarandeerd.

In dossier 2000-0176 krijgt een school verwijlintresten van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) aangerekend. De school wijt haar te late betalingen aan het feit dat de afdeling CLB-Nascholing-Leerlingenvervoer te lang gewacht heeft met het storten van de bijdragen. Uit het onderzoek blijkt dat de periode van indienen tot uitbetalen varieert van één week tot 2 maanden, afhankelijk van de correctheid van de ingediende dossiers, wat een behoorlijke behandeltermijn is. Gedurende 4 maanden werd dit echter niet gerealiseerd. De bijdragen voor die maanden werden inderdaad te laat gestort. Door een langdurige ziekte van de betrokken dossierbehandelaar bleven de dossiers te lang liggen. De afdeling is daarom bereid de door de RSZ aangerekende intresten voor die periode ten laste te nemen.

KAN IK NOG AAN DE SLAG IN DE VERVANGINGSPOOL?

De eerste week van september kreeg de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten met betrekking tot de inschrijving in de vervangingspool onderwijs. 11 klachten werden onderzocht, waarbij er voor 7 een **terechte opmerking** werd gemaakt met betrekking tot de ombudsnorm **actieve dienstverlening**. Om te kunnen inschrijven in de vervangingspool moeten kandidaten een geïndividualiseerd inschrijvingsformulier aanvragen bij het departement Onderwijs. Een speciale cel 'vervangingspool' die via een 0800-nummer bereikbaar is, was daarvoor opgericht. Naargelang het om basisonderwijs of secundair onderwijs gaat, valt dit onder de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs of Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs. Het inschrijvingsformulier geeft de precieze onderwijsbevoegdheden van de kandidaat, zodat de VDAB, waarbij hij het formulier moet indienen, de juiste inzetbaarheid van de kandidaat kent. Aan de hand van de effectieve vacatures wordt dan gekeken welke ingeschreven poolleden effectief aan de slag kunnen.

Om in de eerste tewerkstellingsronde van de pool (aanvang 5 oktober) mogelijk aan de slag te kunnen, moest het inschrijvingsformulier vóór 10 september bij de VDAB worden ingediend. Er was echter een algemeen probleem om de formulieren tijdig aan de kandidaten te bezorgen. De cel Vervangingspool wijt dit aan het feit dat na 5 september nog een 400-tal aanvragen werd ontvangen. De cel heeft 5 dagen nodig om een aanvraag af te handelen. De VDAB werd daarom door Onderwijs gevraagd de inschrijvingsperiode te verlengen. De VDAB is hierop ingegaan en heeft alle inschrijvingsformulieren tot en met 12 september (postdatum verzending door betrokkene aan de VDAB) in de eerste selectieronde verwerkt. De aanvragen die bij de VDAB toekwamen vanaf 13 september zouden normaal gezien pas in aanmerking komen voor tewerkstelling vanaf november in plaats van oktober. Door de problemen met de formulieren en het feit dat er veel minder aanvragen werden ingediend dan verwacht, werd dan door de VDAB besloten om aansluitend op de eerste selectieronde meteen een tweede selectieronde te organiseren met de inschrijvingen tot en met 27 september, die ook op 5 oktober van start ging.

De verzoeker van dossier 2001-1009 stuurt op 29 augustus zijn aanvraag voor een inschrijvingsformulier in. Er ontbreekt een kopie van zijn diploma. Die wordt op 31 augustus gevraagd en op 7 september wordt zijn inschrijvingsformulier verzonden. De verzoeker bezorgt dit op 12 september meteen aan de VDAB maar vreest niet in aanmerking te kunnen komen voor de eerste selectieronde. Door de aangepaste indieningsdata zit hij echter nog op de valreep in de eerste selectie en wordt ook geselecteerd.

Door die actieve aanpak werd getracht een praktische oplossing te bieden. Het feit dat vele formulieren niet tijdig konden worden bezorgd (de VDAB spreekt van 750) en dat er met de VDAB werd overeengekomen de indieningsdatum met 2 dagen te verlaten, bood voor vele verzoekers uiteindelijk een oplossing. Via de media werd de wijziging wel bekendgemaakt maar dat had ook gericht kunnen gebeuren bij de verzending van die inschrijvingsformulieren op de rand van de deadline. Een actievere communicatie had mogelijk het ongenoegen en de onzekerheid van de verzoekers kunnen voorkomen. Zij dienden namelijk een klacht in omdat ze vreesden pas een maand later te kunnen starten. Ze vroegen de Vlaamse Ombudsdienst of er toch geen mogelijkheid was om nog in de eerste ronde aan de slag te kunnen. Ze bleken onvoldoende geïnformeerd te zijn over de stand van zaken. Bij 6 klachten formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst daarom een **terechte opmerking** om kandidaten voor de pool beter te informeren over wijzigingen in de aanpak.

Vermindering van inschrijvingsgeld wegens invaliditeit

In het Jaarverslag 2000 werd dossier 1999-1094 uitvoerig besproken. Een verzoekster had jarenlang vermindering van inschrijvingsgeld aan de kunstacademie genoten. Voor het academiejaar 1999-2000 wordt die vermindering niet langer toegekend als gevolg van een nieuwe omzendbrief die een attest oplegt van het federale ministerie van Sociale Zaken. De verzoekster beschikte niet over een dergelijk attest maar wel over een invaliditeitsattest van het federale ministerie van Volksgezondheid door haar vroegtijdige pensionering. Vermits de regelgeving enkel een attest van de "bevoegde overheid" vraagt, acht de Vlaamse Ombudsdienst hiermee de norm **overeenstemming met het recht** geschonden; de omzendbrief verengt het besluit.

Na verdere bemiddeling aanvaardt de afdeling het attest van het ministerie van Volksgezondheid. Het bedrag van de vermindering wordt aan de verzoekster terugbetaald. De afdeling erkent dat in sommige gevallen de 'verstrenging' van geldige attesten te strikt is geïnterpreteerd. De afdeling werkt aan een verbetering van de regelgeving rond inschrijvingsgelden, verminderde tarieven en benodigde attesten om onduidelijkheden vanaf het schooljaar 2001-2002 te voorkomen.

Intussen op school

In het kader van het medebewind werden 8 dossiers ten aanzien van een school beoordeeld. Twee dossiers werden **gegrond** beoordeeld (2000-0661 en 2000-1125). Een middelbare school had op het secretariaat de aanvraag voor een studietoelage van een leerling liggen. Er wordt aan de leerlingen altijd meegedeeld dat ze een week na het afgeven van de documenten die opnieuw kunnen ophalen. De leerling vergat dat en de school liet na hem daar nog aan te herinneren. De uiterste indieningsdatum voor de aanvraag verstreek en de leerling kon geen studietoelage meer krijgen. De afdeling Studietoelagen aanvaardt vergetelheid niet om laattijdige aanvragen alsnog te aanvaarden. De school belooft om leerlingen voortaan beter te herinneren aan hun aanvraag vóór de uiterste indieningsdatum verstrijkt.

De tweede **gegronde** klacht betreft een hogeschool en een subsidie van het 'Vlaams Leonardo da Vinci-Agentschap vzw', een project van de Europese Commissie dat stages in het buitenland ondersteunt. De school had haar toelage-overeenkomsten met de studenten onvoldoende afgestemd op de basisvoorwaarden van het da Vinci-Agentschap en aan de

verzoekster een hoger beursbedrag toegekend dan de school van het da Vinci-Agentschap kon vorderen. Omdat het da Vinci-Agentschap onvoldoende uitbetaalde aan de school, wilde de school de volledige beurs niet uitbetalen aan de verzoekster. Vermits de school van meet af aan kon weten dat zij het extra bedrag niet op het da Vinci-Agentschap kon verhalen, was dat niet correct. De school stemt toe om de verzoekster het volledige overeengekomen bedrag uit te betalen.

4.8.3 Natraject vorige aanbevelingen

Op 14 mei 2001 lichtte de Vlaamse Ombudsdienst het Jaarverslag 2000 toe in de commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2000-2001) - Nr. 2). Tijdens die bespreking kwam het dossier 1999-0282 ter sprake waarin de Vlaamse Ombudsdienst van mening verschilt met de afdeling Studietoelagen over de correcte interpretatie van het begrip 'deel uitmaken van het gezin' in de regelgeving op de studietoelagen voor het hoger onderwijs. Voor de afdeling kan dit uitsluitend met een inschrijving in het Rijksregister worden aangetoond. Een verslag was overgemaakt aan de Vlaamse minister van Onderwijs omdat de Vlaamse Ombudsdienst met de afdeling niet tot een akkoord kwam. Vermits de minister niet gereageerd had op dat verslag en verscheidene herinneringsbrieven werden verstuurd, verstuurde de voorzitter namens de commissie op 10 mei 2001 een brief aan de minister met de vraag naar haar standpunt. Aansluitend hierop heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals om een standpunt verzocht, helaas zonder resultaat. Men mag veronderstellen dat dit stilzwijgen betekent dat de minister het standpunt van de afdeling volgt. Een antwoord was evenwel welkom geweest.

Verder werd in de commissie gewezen op het nieuwe decreet op de studietoelagen voor het hoger onderwijs dat zeker een deel van het klachtenbeeld opvangt. Vermits de in dit Jaarverslag besproken klachten handelen over dossiers van het academiejaar 2000-2001, dat nog onder de oude regelgeving viel, valt er over de inwerkingtreding van het nieuwe decreet vooralsnog weinig te zeggen.

Aanbeveling 2000-24

De Vlaamse overheid moet alle aanvragen voor een studietoelage van één gezin en voor hetzelfde studieniveau (hoger of secundair onderwijs) koppelen bij de verwerking ervan, om laattijdige afhandeling en fouten te vermijden.

De afdeling handhaaft haar standpunt dat een systematische gegevenskoppeling van de aanvragen studietoelagen van één gezin niet mogelijk is, gegeven de klassering op geboortedatum die de aanvragen van een gezin over verschillende dossierbeheerders verspreidt. De afdeling wijst er op dat als de aanvragen gezamenlijk worden opgestuurd, er wel het nodige wordt gedaan om elk dossier te vervolledigen door de stukken te kopiëren. Op het aanvraagformulier wordt dit nu ook vermeld zodat gezinnen worden aangemoedigd al hun aanvragen in één enveloppe te bezorgen. In het kader van het project rond e-government is wel een aanpassing van het informaticaprogramma opgenomen met de vraag naar een gegevenskoppeling.

AANBEVELING 2000-25

De Vlaamse overheid moet de samenwerking met het ministerie van Financiën verbeteren. Aanvragen zonder aanslagbiljet moeten evenzeer een vlotte afhandeling kennen als de andere dossiers.

De Vlaamse minister van Onderwijs heeft haar federale collega van Financiën formeel gevraagd naar een snellere afhandeling door de taxatiekantoren van de informatievragen van de afdeling Studietoelagen. Tevens werd verzocht om na te gaan of personen met een inkomen onder het belastbaar minimum toch geen inkomensattest kunnen krijgen op verzoek. Op die manier zouden zij wel een volledige aanvraag kunnen indienen.

AANBEVELING 2000-26

De Vlaamse overheid moet bij de voorbereiding van het nieuwe decreet inzake studietoelagen zeer zorgvuldig te werk gaan, zodat de nieuwe regelgeving optimaal is afgestemd op een complexe sociale realiteit.

Het nieuwe decreet op de studietoelagen voor het hoger onderwijs is sowieso een overgangsregelgeving. Om tegemoet te komen aan de maatschappelijke evoluties en de veranderingen in het onderwijslandschap, zal het huidige decreet grondig worden herzien. Ook de wetgeving inzake secundair onderwijs zal worden doorgelicht.

4.8.4 CONCLUSIES

In de klachten over studietoelagen komen een aantal items voor die ook vorig jaar werden aangekaart. Wat de regelgeving betreft is dat de te beperkte mogelijkheid om een aanvraag af te handelen op basis van het vermoedelijke inkomen en de strenge KI-toets bij zeer lage inkomens. In het nieuwe decreet op de studietoelagen is de regelgeving op beide punten aangepast. Pas uit het klachtenbeeld van 2002 zal blijken of hieruit andere problemen rijzen.

Een pijnpunt blijft de samenwerking met het federale ministerie van Financiën. Verdere stappen zijn ondernomen. Vermits die nog niet voldoende resultaat hebben opgeleverd, moet de problematiek verder worden gevolgd. Inzake de elektronische gegevenskoppeling van dossiers uit één gezin blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat die moet kunnen worden geïmplementeerd. In het kader van e-government moet daarnaast ook bekeken worden welke externe gegevensbestanden er voor de afdeling rechtstreeks toegankelijk zijn. Die kunnen dan rechtstreeks door de afdeling verwerkt worden bij de dossierbehandeling, zodat de aanvragers minder stukken moeten bezorgen.

De klachten over andere afdelingen van het departement zijn zeer divers en er vallen dan ook moeilijk algemene conclusies ten aanzien van specifieke diensten te trekken. Uit de **gegrond** beoordeelde klachten blijkt vooral informatieverstrekking en communicatie een aandachtspunt te zijn. De administratie beschikt over vele brochures, er is een Infolijn Onderwijs en een uitgebreide website. Er worden dus zeker voldoende initiatieven genomen om de dienstverlening bekend te maken en te verduidelijken hoe alles in elkaar zit en welke procedure er geldt. Als vervolgens iemand een bepaalde aanvraag of inschrijving doet, mag echter niet nagelaten worden voldoende informatie uit te wisselen om misverstanden te vermijden. De manier waarop een gebruiker de zaken verstaat, loopt niet altijd gelijk met wat de administratie bedoelt. Specifiek jargon kan voor verwarring zorgen, zoals

bleek bij een inschrijving BIS of gelijkwaardigheidsverklaring van een buitenlands diploma. Bij de vervangingspool zorgde het gebrek aan actuele informatie voor een stroom telefoons met vraag om opheldering van de situatie. Een tweede element is de volledigheid bij het meedelen van beslissingen. Burgers hebben recht op een voldoende gemotiveerd antwoord, met vermelding van de beroepsprocedures. De klachten waarin dit probleem aan bod kwam, zijn te incidenteel om hierover een aanbeveling te formuleren maar het valt wel mee te nemen als aandachtspunt. De dagelijkse werking moet voldoende ruimte laten voor een communicatie op maat in dossiers. Het zorgvuldig en actueel informeren van de betrokkenen voorkomt latere misverstanden en onduidelijkheden.

4.8.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

Aanbeveling 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

4.9 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Hieronder bespreken we de klachten over het verkeer en de infrastructuur in hun ruime betekenis. Daaronder vallen onder andere klachten over het verkeersbeleid, het openbaar vervoer, het wegen- en waterwegennet (onderhoud, aanleg en inrichting), de mobiliteit en de verkeersveiligheid.

4.9.1 Regels en uitvoering

Regels

De bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur is verdeeld tussen de Vlaamse overheid en de gemeenten en provincies. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie.

De Vlaamse overheid is bevoegd voor de regelgeving, maar de concrete uitvoering is, naar gelang van het onderwerp of het statuut van de weg, vaak een verantwoordelijkheid van de gemeentelijke of de provinciale overheid. De Vlaamse overheid is in het bijzonder bevoegd voor het algemeen verkeersbeleid en voor het onderhoud en de aanleg van de gewestelijke wegeninfrastructuur (de eigen gewestwegen) en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de zogenaamde openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit (zoals de bedrijfsvervoersplannen), het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensten.

Een koninklijk besluit van 8 december 1991 tot vaststelling van de lijst van de wegen en hun aanhorigheden overgedragen aan het Vlaamse Gewest, somt de gewestwegen op. Aspecten zoals het wegenonderhoud worden door de Vlaamse overheid vooral gestuurd via de jaarlijkse begroting.

Nieuw in 2001 is het decreet op de basismobiliteit van 20 april 2001 of voluit het decreet betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg en de oprichting van de Mobiliteitsraad van Vlaanderen. De Vlaamse Vervoermaatschappij (verder De Lijn) krijgt de opdracht de basismobiliteit te organiseren en dus een minimumdienst van geregeld vervoer aan te bieden. Dat kan in de vorm van een vaste lijndienst, maar ook met een belbus of een collectieve taxi. Het decreet voorziet in een specifieke klachtenprocedure indien niet aan de minimumnormen inzake geregeld vervoer is voldaan.

Ter uitvoering van het decreet betreffende de mobiliteitsconvenants van 20 april 2001, kunnen de Vlaamse overheid, de lokale overheid en De Lijn een lokaal mobiliteitsconvenant sluiten met het oog op de realisatie van het lokale mobiliteitsbeleid, uitgewerkt in een mobiliteitsplan.

UITVOERING

Vlaanderen telt ruim 5500 km gewestwegen, die door het Vlaamse Gewest beheerd en onderhouden worden. Het zijn de belangrijkste en drukste wegen.

De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen, behalve indien de klacht ook gaat over de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving (bijvoorbeeld de aanleg van verkeersdrempels). In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente aanspreken in het kader van het medebewind.

De beleidsuitvoering op Vlaams niveau gebeurt door twee instanties: het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en De Lijn.

De administratie Wegen en Verkeer van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is verantwoordelijk voor de uitvoering van het verkeers- en mobiliteitsbeleid en het beheer en onderhoud van de eigen gewestwegen. De administratie Waterwegen en Zeewezen beheert de infrastructuur van de waterwegen en de havens. Beide administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur.

4.9.2 KLACHTEN

Tabel 36
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	4
Onderzoeksfase (fase C)	32
Beoordelingsfase (fase D)	66
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2000	1
Totaal	***104***

Tabel 37
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	8
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	17
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	3
Terechte opmerking	8
Ongegronde klacht	18
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	2
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	4
Totaal	***67***

Tabel 38
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Motivering van bestuurshandelingen	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	3
Deugdelijke correspondentie	9
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12
Interne klachtenbehandeling	4
Redelijke behandeltermijn	10
Totaal	***42***

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde in 2001 104 klachten over verkeer, infrastructuur en mobiliteit. Daarvan werden er 66 beoordeeld.

De 66 beoordeelde klachten kunnen worden onderverdeeld in drie grote categorieën:

- klachten over het openbaar busvervoer van De Lijn (33 beoordeelde klachten);
- klachten over onveilige verkeerssituaties, de slechte staat van een gewestweg, schade door werken aan een gewestweg (27 beoordeelde klachten);
- enkele klachten van diverse aard over de afdeling Zeeschelde, de Dienst voor de Scheepvaart en polders en wateringen (6 klachten).

De Lijn

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2001 33 ontvankelijke klachten over De Lijn afgerond met een beoordeling.

De beoordeelde klachten over De Lijn kunnen opgedeeld worden in de volgende categorieën:

- klachten in verband met dienstverlening en bejegening (15 klachten);
- klachten in verband met vervoerbewijzen tegen verminderd tarief, en in verband met de invoering van de specifieke kaart voor gratis vervoer door De Lijn voor 65-plussers (18 klachten).

Hoe zit het met de kwaliteit van het aanbod?

In één dossier werd het gebrek aan basismobiliteit aangeklaagd. De verzoeker klaagt dat hij na de avondles niet meer naar huis kan met het openbaar vervoer. De Lijn plant een opwaardering van het traject in het kader van de basismobiliteit. Die opwaardering is gepland voor 2004 op voorwaarde dat de nodige budgetten worden vrijgemaakt en afhankelijk van de fasering van het mobiliteitsplan.

14 klachten handelen over de dienstverlening van De Lijn aan een klant.

In 4 gevallen gaat het om de houding van een buschauffeur (2000-0579, 2001-1057, 2001-0728, 2001-0423), in één geval over een bus die niet kwam opdagen. 4 klachten handelen over de bereikbaarheid en de ligging van een bushalte (2001-0650, 2001-0095, 1999-0930, 2000-1214) en 2 klachten over een vraag voor vergoeding van medische kosten na een ongeval (2001-0783 en 2001-0150).

In dossier 2001-0150 was de verzoekster betrokken bij een ongeval op 18 januari 2000. Het voertuig waarin zij zat als passagier werd aangereden door een bus van De Lijn. De chauffeur van De Lijn erkende zijn aansprakelijkheid. De verzoekster was ernstig gewond met zware medische gevolgen. Op 14 februari 2000 werd ze uitgenodigd door de medische expert aangesteld door De Lijn. Ze werd een tweede maal uitgenodigd door deze arts. Toen de advocaat van de verzoekster de tussenkomst van hemzelf en van een persoonlijke medische raadgever van het slachtoffer bekendmaakte aan de arts, meldde de arts enkel dat hij dit zou meedelen aan De Lijn. Méér dan 1 jaar na het ongeval kregen noch het slachtoffer, noch haar raadsman enig bericht.

Tijdens het onderzoek bleek dat De Lijn briefwisseling had gevoerd met de rechtsbijstandverzekeraar van de verzoekster. Op 19 december 2000 werden de bevindingen van de raadsdokter meegedeeld aan de verzekeraar van de verzoekster. Die verzekeraar reageerde niet. Pas op 6 februari 2001 ontving De Lijn een brief van de raadsman van de verzoekster. Per brief van 9 februari 2001 werd de raadsman uitgenodigd om zijn definitieve schade-eis te begroten.

De klacht van de verzoekster werd door de Vlaamse Ombudsdienst als een **terechte opmerking** beschouwd: hoewel het gebrek aan communicatie vermoedelijk deels te wijten was aan de rechtsbijstandverzekeraar, had De Lijn de verzoekster op de hoogte kunnen houden van het verloop van het dossier door middel van tussentijdse briefwisseling.

3 klachten hebben betrekking op de aanrekening van een boete.

In dossier 2001-0676 liep de boete voor de verzoeker bijzonder hoog op: 12.190 frank (302,18 euro). In de namiddag van 21 mei 2001 neemt de verzoeker, samen met een vriend, de bus van Antwerpen naar Lier. De vriend laat te goeder trouw zijn buskaart afstempelen voor twee zones en denkt hiermee in orde te zijn voor zijn eigen vervoerbewijs en dat van de verzoeker. Bij een controle op de bus blijken ze echter niet in orde te zijn. Er hadden per persoon meerdere zones afgestempeld moeten worden. Ook is de buskaart van de vriend gekocht met een BGJG-vermindering en die is niet geldig voor de verzoeker. De vriend moet een boete betalen van 2.290 frank (56,77 euro) en de verzoeker een boete van 12.190 frank (302,18 euro).

De verzoeker erkent dat ze een overtreding hebben begaan. Ze hebben echter te goeder trouw gehandeld. Bovendien is de boete disproportioneel voor de overtreding. Vooral de boete voor de verzoeker is onaanvaardbaar hoog.

Volgens De Lijn is in dit geval en in alle vergelijkbare gevallen gehandeld volgens de reglementering die is goedgekeurd bij ministerieel besluit van 1 februari 2000 en volgens de afspraken met de Procureur des Konings van Antwerpen van februari 2001. Op het onrechtmatige gebruik van een vervoerbewijs tegen vermindering wordt een boete opgelegd van 12.190 frank (302,18 euro). Andere overwegingen of uitgangspunten hebben volgens De Lijn geen rol gespeeld bij zijn handelingen of beslissingen.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelde dat de reglementering juist werd toegepast door De Lijn, maar formuleerde de volgende algemene aanbeveling: De Lijn zou moeten onderzoeken of er geen te grote disproportie bestaat tussen de aard van de overtreding en de hoogte van de boete. Ook zou De Lijn moeten onderzoeken of het mogelijk is om bij het beboeten van een overtreding rekening te houden met het feit dat het om een eerste overtreding gaat dan wel om een herhaling van die overtreding.

WANNEER ONTVANG IK DE KORTINGEN OP DE ABONNEMENTEN VAN MIJN KINDEREN?

In dossier 2001-0127 ontving de verzoeker op 31 maart 2000 een bericht van De Lijn Oost-Vlaanderen met de mededeling dat hij op het eerste abonnement (voor zijn drie kinderen) een korting van 5 % kreeg, op een tweede abonnement een korting van 20 % en dat het derde abonnement volledig terugbetaald zou worden.

De verzoeker nam verscheidene malen telefonisch contact op en er werd altijd beloofd dat alles vlug in orde zou komen.

In september 2000 stuurde de verzoeker een faxbericht. Dat werd nooit beantwoord.

Tijdens het onderzoek bevestigt De Lijn dat er sinds februari 2000 een 15.000-tal transacties dienden te gebeuren. Eind februari 2001 waren 11.000 transacties uitgevoerd.

De verzoeker heeft meer dan 1 jaar moeten wachten op de terugbetalingen. Tussentijdse vragen werden niet beantwoord.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de normen **redelijke behandeltermijn** en **deugdelijke correspondentie** zijn geschonden.

HOE ZIT DAT NU MET DE 65+-KAARTEN?

In 2001 beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst 10 klachten over de aflevering tegen betaling van vermeende duplicaten van de 65+-kaart. 8 klachten werden **gegrond** geacht.

In dossier 2001-0867 had de verzoeker zijn 65+-kaart niet ontvangen. Hij richtte op 4 september 2001 een schrijven aan De Lijn, omdat hij niet akkoord ging met het feit dat hij voor "een duplicaat" 330 frank (8,10 euro) moest betalen. In het antwoord van De Lijn stond vermeld dat de 65-plussers die hun kaart niet hadden ontvangen, moesten reageren binnen een termijn van zes weken.

De verzoeker aanvaardt deze redenering niet. Hoe kan iemand reageren die niets ontvangen heeft? De verzoeker dacht dat de kaarten in alfabetische volgorde werden afgeleverd en wachtte daarom af. Er werd immers aangekondigd dat de kaarten tussen januari en oktober zouden worden verspreid.

De Lijn blijft bij haar standpunt: om te vermijden dat een alternatief circuit van netabonnementen-65+ (waarde= 32.055 frank of 794,62 euro) zou kunnen ontstaan, werd beslist om 330 frank (8,10 euro) aanmaakkosten aan te rekenen als drempel voor het leveren van een eerste vervangabonnement. Iedere 65-plusser heeft ongeveer zes weken de tijd om gratis een vervangabonnement aan te vragen, indien hij zijn kaart niet tijdig ontvangen heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst acht in dit dossier zowel de norm **gelijkheid en onpartijdigheid** geschonden als de norm **redelijkheid**. Het is immers onduidelijk wanneer De Lijn wél en wanneer ze niet een gratis duplicaat aflevert na de eerste termijn van zes weken. Het is ook onduidelijk hoe een burger kan reageren die niets ontvangen heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst doet de volgende aanbeveling: De Lijn zou moeten kunnen nagaan aan wie een originele 65+-kaart werd verstuurd. Wie geen kaart heeft ontvangen, heeft recht op een gratis kaart en zou geen "duplicaat" moeten betalen.

WAAROM KRIJGEN WIJ GEEN GRATIS KAART VAN DE LIJN?

De problematiek van de gelijke behandeling van de burger was ook aan de orde in de dossiers 2001-0360 en 2001-0739, in verband met de niet-toekenning van een gratis lijnkaart door De Lijn aan personen die een tegemoetkoming ontvangen van het federale ministerie van Sociale Zaken. Die kaart werd wel toegekend aan personen met een handicap die erkend zijn door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Vlaams Fonds).

In dossier 2001-0360 ontving de verzoeker in 1998 van het ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu een attest waarin staat dat de vermindering van het verdienvermogen overeenstemt met een ongeschiktheid van tenminste 66 procent. Als hij bij het Vlaams Fonds een attest aanvraagt voor het bekomen van een gratis vervoerbewijs van De Lijn, kan het attest niet afgeleverd worden.

In de *Toelichting bij de middelen- en algemene uitgavenbegroting van de Vlaamse Gemeenschap voor het begrotingsjaar 2001* werd een bijzondere dotatie aan onder andere De Lijn opgenomen voor nieuwe initiatieven waaronder "gratis openbaar vervoer voor gehandicapten die erkend zijn door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap".

Ter uitvoering van deze begrotingsbepaling kregen mensen met een handicap die door het Vlaams Fonds erkend zijn als persoon met een handicap, een gratis vervoerbewijs toegestuurd. Mensen die erkend zijn als persoon met een handicap door het federale ministerie van Sociale Zaken, konden geen aanspraak maken op het gratis vervoerbewijs. De regelgeving van het Vlaams Fonds bepaalt echter dat een inschrijving alleen mogelijk is als er een bijstandsvraag is die kan worden gehonoreerd door het Vlaams Fonds. Een inschrijving zonder zorgvraag is niet mogelijk, noch kan een zorgvraag ingewilligd worden die niet door het Vlaams Fonds geregeld wordt.

Dit knelpunt werd door het Vlaams Fonds gemeld aan de Vlaamse Regering.

De Lijn meldde ten tijde van het onderzoek dat er een overleg was tussen De Lijn en het Bestuur van de Maatschappelijke Integratie van het ministerie van Sociale Zaken om de maatregel van gratis openbaar vervoer uit te breiden naar de personen met een handicap die erkend zijn door deze federale instantie.

De Vlaamse Ombudsdienst volgde de problematiek verder. In december 2001 verklaarde de regeringscommissaris toegevoegd aan de minister voor Sociale Zaken en Pensioenen dat bijna 30.000 gehandicapten die een tegemoetkoming ontvangen van het federale ministerie van Sociale Zaken eerstdaags een gratis Lijnkaart zouden krijgen.

WEGEN, WATERWEGEN EN VERKEER

27 klachten over de staat van gewestwegen en verkeerssituaties werden beoordeeld. In 8 dossiers werd de klacht als **ongegrond** afgewezen.

De **gegronde** klachten gaan vooral over de lange behandelingstermijn van een dossier, het niet beantwoorden van briefwisseling en onvoldoende informatieverstrekking.

In 3 dossiers werd de norm **actieve dienstverlening** geschonden. Dat was onder meer het geval bij een klacht over de werking van de Wegentelefoon. De Vlaamse Ombudsdienst stelde vast dat er geen goede service was en dat de dienst niet terugbelde zoals beloofd.

WAAROM WORDEN MIJN BRIEVEN NIET BEANTWOORD?

Uit het klachtenbeeld van 2000 was ook al gebleken dat de afdelingen Wegen en Verkeer niet zeer klantvriendelijk omgaan met briefwisseling.

De norm **deugdelijke correspondentie** werd vijf maal geschonden. In 2 dossiers beantwoordde de afdeling de brief van de verzoeker niet. De norm **redelijke behandeltermijn** voor het beantwoorden van een brief werd drie maal geschonden. De afdelingen geven tijdens het onderzoek vaak toe dat geen prioriteit werd gegeven aan het beantwoorden van klachtenbrieven.

In dossier 2001-1037 dienen de verzoekers op 8 augustus 2001 een klacht in bij de afdeling Wegen en Verkeer over het beschadigde wegdek. De afdeling wacht tot 27 november 2001 om aan de verzoekers mee te delen dat de weg werd overgedragen aan de betrokken stad. De stad zou ingrijpende herinrichtingsplannen hebben. Ondertussen blijven de verzoekers in de kou staan.

De verzoekers moesten vier maanden wachten op een antwoord, zodat de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden is.

De verzoekers worden vaak in het ongewisse gelaten over de stand van een dossier.

WAAROM WORDT HET BESCHADIGDE WEGDEK NIET HERSTELD?

Er werden 10 klachten beoordeeld over de slechte staat van het wegdek.

De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** werd 7 maal geschonden. Zo getuigde de heraanleg van een weg niet van goede uitvoering omdat ter hoogte van de inrit van de verzoeker de boordstenen niet over de totale lengte werden verlaagd. De klacht was **gegrond** en werd **hersteld.** In een ander dossier ging de afdeling over tot het effenen van een pad. Ook deze klacht was **gegrond** en werd **hersteld**. Ook de klacht over de slechte staat van een fietspad kreeg de kwalificatie **gegrond** mee. De nodige herstelwerken werden gepland.

In een aantal dossiers stellen de verzoekers dat de slechte staat van het wegdek schade heeft veroorzaakt aan hun woning. Vaak is het niet mogelijk voor de Vlaamse Ombudsdienst deze klachten te beoordelen. Het oorzakelijk verband tussen de slechte staat van het wegdek en de schade aan de woning is een technische kwestie.

Dat was het geval bij het dossier 2001-0230. Een verkeersdrempel ter hoogte van de woning van de verzoekster zou schade zoals barsten en afvallend plakwerk veroorzaakt hebben aan die woning. De drempel is begin januari 2001 afgebroken. Sindsdien is er geen schade meer. De verzoekster is overtuigd van het oorzakelijk verband tussen de drempel en de schade aan haar woning. De afdeling wijst deze verantwoordelijkheid af. De verzoekster wil vergoed worden voor de schade die ze heeft geleden. De afdeling heeft het dossier voor onderzoek doorgestuurd aan de cel Juridische Dienstverlening. Die wil geen causaal verband vaststellen.

Voor er sprake was van enige schade aan het gebouw van de verzoekster, was reeds in overleg met de gemeente overeengekomen dat de verkeersplateaus binnen de agglomeratie verwijderd zouden worden begin 2000. De verwijdering had volgens de afdeling niets te maken met eventuele klachten van de verzoekster.

4.9.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In het Jaarverslag 2000 was voor dit thema één aanbeveling opgenomen.

AANBEVELING 2000-27

Bij de invoering van een algemene maatregel, zoals de '65+-kaart' voor senioren, moet de Vlaamse overheid zo veel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers garanderen.

De Lijn reageerde op die aanbeveling. Het gratis openbaar vervoer ten voordele van bijna 1 miljoen Vlaamse 65-plussers kon in de praktijk alleen maar ingevoerd worden volgens een strak schema, gespreid over een periode van tien maanden. De volgorde van de invoering was logisch: op 1 januari 2000 eerst de gemeenten die reeds een derde-betaler-

systeem hadden onderschreven, daarna de gemeenten die een mobiliteitsconvenant onderschreven (volgens de datum van ondertekening) en daarna de rest van de gemeenten. Alleen in de opstartfase hebben de 65-plussers hun 65+-kaart niet gelijktijdig ontvangen. Na die fase werden de 65+-kaarten maandelijks aan alle nieuwe rechthebbenden bezorgd en wordt het gelijkheidsbeginsel gerespecteerd. Momenteel hebben meer dan 1,1 miljoen 65-plussers recht op gratis openbaar vervoer.

De huidige 65+-kaarten zijn maar geldig tot eind 2002 en moeten dus eind dit jaar verlengd worden. Hiervoor werd een werkgroep opgericht. Die heeft als belangrijkste opdracht het huidige concept te analyseren en richtlijnen te formuleren voor de vernieuwing. De Lijn belooft dat bij die operatie het gelijkheidsprincipe gewaarborgd zal worden.

4.9.4 Conclusies

De klachten hebben vooral betrekking op de dienstverlening van De Lijn en van de afdelingen Wegen en Verkeer.

Uit het klachtenbeeld van 2001 blijkt dat de ongelijke behandeling door De Lijn bij de aflevering van de 65+-kaarten zich ook voordoet bij het afleveren van een duplicaat.

Het is een goede zaak dat bijna 30.000 gehandicapten die een tegemoetkoming ontvangen van het federale ministerie van Sociale Zaken, een gratis Lijnkaart hebben gekregen.

Uit de klachten blijkt dat de afdelingen Wegen en Verkeer de burger dikwijls in het ongewisse laten. Er wordt nog vaak laattijdig en onvolledig geantwoord op gestelde vragen. De afdelingen moeten hun communicatie met de burger verbeteren.

4.9.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-30

De Vlaamse overheid moet een vlotte terugbetaling van de kortingen op abonnementen van De Lijn garanderen.

Aanbeveling 2001-31

De Vlaamse overheid moet bij de verspreiding en de verlenging van de 65+-kaart zo veel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers blijven garanderen.

Aanbeveling 2001-32

De Vlaamse overheid moet klantvriendelijker omgaan met klachten over beschadigingen van het wegdek of over onveilige situaties in het verkeer.

4.10 Economie en werkgelegenheid

Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, arbeidsbemiddeling en werkgelegenheidsprogramma's. Ook klachten over steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, energie en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie worden bij dit thema behandeld.

4.10.1 Regels en uitvoering

Regels

De heel diverse regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is opgenomen in een reeks wetten, decreten en besluiten. Van belang voor de klachten op het gebied van werkgelegenheid zijn de vier besluiten van de Vlaamse Regering over de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking:

- besluit van de Vlaamse Regering van 22 september 1998 houdende instelling van een aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector en het Nederlandstalig onderwijs in het raam van maatregelen tot herverdeling van de arbeid;
- besluit van de Vlaamse Regering van 6 oktober 1998 houdende de aanmoediging in het Vlaamse Gewest van de wedertewerkstelling van uitkeringsgerechtigde volledig werklozen of van de daarmee gelijkgestelde personen door middel van herverdeling van de arbeid;
- besluit van de Vlaamse Regering van 8 december 2000 tot instelling van de aanmoedigingspremies bij loopbaanonderbreking in het geval van zorgkrediet, loopbaankrediet en landingsbanen in de social-profitsector;
- besluit van de Vlaamse Regering van 14 december 2001 houdende de hervorming van stelsel van de aanmoedigingspremie in de privé-sector.

Uitvoering

Verschillende Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van economie en werkgelegenheid.

Binnen het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn twee administraties van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw verantwoordelijk voor economie en werkgelegenheid, namelijk de administratie Economie en de administratie Werkgelegenheid. Met ingang van 1 augustus 2001 werd het organigram van de administratie Werkgelegenheid aangepast. Vanaf die datum worden de aanvragen inzake de aanmoedigingspremies behandeld door de afdeling Tewerkstelling in plaats van de afdeling Migratie en Arbeidsmarktbeleid.

Naast het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap houden ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen zich bezig met deelaspecten van economie en werkgelegenheid. De belangrijkste zijn: de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding

(VDAB), de Dienst Investeren in Vlaanderen (DIV), Export Vlaanderen, de Investeringsmaatschappij voor Vlaanderen (GIMV), de vijf Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappijen (GOM) en het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO).

4.10.2 Klachten

Tabel 39
Economie en Werkgelegenheid: dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	13
Beoordelingsfase (fase D)	68
Opschorting behandeling	0
In bemiddeling na beoordeling in 2000	0
Totaal	***82***

Tabel 40
Economie en Werkgelegenheid: kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	9
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	18
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	7
Terechte opmerking	9
Ongegronde klacht	18
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	1
Geen oordeel mogelijk	16
Andere	1
Totaal	***79***

Tabel 41
Economie en Werkgelegenheid: geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Deugdelijke correspondentie	18
Bereikbaarheid	6
Actieve informatieverstrekking	8
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	12
Interne klachtenbehandeling	5
Redelijke behandeltermijn	12
Coördinatie	1
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Totaal	***63***

In 2001 werden 82 klachten over economie en werkgelegenheid behandeld. Aan 68 klachten werd een beoordeling toegekend.

Net zoals vorig jaar zijn op het gebied van werkgelegenheid en economie klachten over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking het frequentst. De overige klachten hebben vooral betrekking op de arbeidsbemiddeling en beroepsopleiding georganiseerd door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB).

Aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking

In het kader van de herverdeling van de arbeid stimuleert de Vlaamse overheid loopbaanonderbreking en deeltijds werken via tijdelijke aanmoedigingspremies. Die maatregel werkt complementair en versterkend ten opzichte van het federale beleid.

De premie in de privé-sector geldt voor werknemers die in het Vlaamse Gewest werken en vrijwillig hun loopbaan onderbreken. Aan de werknemers kan, bovenop de federale onderbrekingsuitkering, een aanmoedigingspremie worden toegekend wanneer zij hun loopbaan onderbreken. Zij kunnen hun loopbaan volledig of gedeeltelijk onderbreken.

Een vergelijkbare premie geldt voor de personeelsleden van de Vlaamse openbare sector, de gedecentraliseerde besturen (provincies, gemeenten en OCMW's) en het Nederlandstalige onderwijs, die voltijds of gedeeltelijk hun loopbaan onderbreken. In tegenstelling tot de premie voor de privé-sector is de premie voor de Vlaamse openbare sector ook van toepassing in Brussel.

Voor werknemers in de social-profitsector is er een aanmoedigingspremie voor drie vormen van tijdskredieten: zorgkrediet, loopbaankrediet en landingsbanen. Alleen werknemers met een contract van onbepaalde duur in de social-profitsector in de Vlaamse instellingen in Vlaanderen en in Brussel hebben recht op deze premie.

De 50 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar beoordeelde over de aanmoedigingspremie kunnen ingedeeld worden in drie grote categorieën:

- betwisting over de verzending en de ontvangst van aanvraagdossiers;
- lange behandeltermijn van aanvraagdossiers;
- geen tussentijdse berichten en antwoorden op briefwisseling.

IK HEB MIJN AANVRAAG TIJDIG INGEDIEND MAAR DE AFDELING BEWEERT DAT ZIJ NIETS ONTVANGEN HEEFT. WAT NU?

In dossier 2001-0530 heeft de verzoekster loopbaanonderbreking vanaf 1 april 2000. Op 29 maart 2000 wordt door de personeelsdienst van het bedrijf waar de verzoekster werkt een aanvraag tot het verkrijgen van de aanmoedigingspremie per gewone post opgestuurd naar de afdeling Tewerkstelling. Omdat de verzoekster eind 2000 de aanmoedigingspremie nog niet ontvangen heeft, stuurt de personeelsdienst een kopie van de eerste aanvraag opnieuw naar de afdeling op. Tevens neemt de verzoekster telefonisch contact op met de afdeling. De afdeling meldt aan de verzoekster dat haar eerste aanvraag nooit ontvangen werd. De kopie van het aanvraagdossier werd echter wel ontvangen. De 'tweede' aanvraag van de verzoekster wordt geweigerd wegens laattijdige indiening.

In deze klacht en in vergelijkbare dossiers kan de Vlaamse Ombudsdienst bij gebrek aan ontvangstbewijs **geen oordeel** vellen over het versturen en de ontvangst van de eerste aanvraag. De aanvrager beweert tijdig een dossier ingestuurd te hebben naar de afdeling en wacht geruime tijd op een antwoord. Als een antwoord van de afdeling uitblijft en de aanvrager contact opneemt met de afdeling, blijkt dat de aanvraag nooit ontvangen werd.

Tevens blijkt dat, net zoals vorig jaar, de afdeling niet in staat is om vóór de eigenlijke dossierbehandeling de indieners te informeren over het ontvangen van de aanvraag. Daarom acht de Vlaamse Ombudsdienst de norm **actieve informatieverstrekking** geschonden. Veel aanvragers sturen het aanvraagdossier per gewone post op en kunnen bijgevolg geen bewijs van verzending voorleggen. Meestal vraagt de afdeling aan de klagende aanvragers een kopie van het aanvraagdossier op te sturen. Deze kopie behandelt de afdeling echter als een eerste aanvraag. De afdeling houdt geen rekening met de mogelijkheid dat de eerste aanvraag wel degelijk verstuurd werd, maar verloren gegaan is. Als de afdeling vaststelt dat de indieningstermijn van zes maanden na de effectieve loopbaanonderbreking overschreden is, wordt de aanvraag geweigerd. Volgens de afdeling is binnen de wetgeving geen appreciatieruimte mogelijk.

In het vergelijkbare dossier 2001-1084 stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de afdeling op basis van de kopie van het oorspronkelijk verzonden aanvraagdossier besliste de aanmoedigingspremie toch toe te kennen. De afdeling meldt aan de Vlaamse Ombudsdienst dat deze premie om 'billijkheidsredenen' toegekend werd. De Vlaamse Ombudsdienst is tevreden met het resultaat, maar vraagt zich af op welke basis in dit dossier, in tegenstelling tot de vergelijkbare klachten, de aanmoedigingspremie alsnog toegekend werd.

De nieuwe regelgeving inzake de aanmoedigingspremies voor de privé-sector kent niet langer een indieningstermijn van zes maanden. Er is enkel bepaald dat de aanvraag voor een premie moet worden ingediend gedurende de periode van het federale stelsel van tijdskrediet, loopbaanonderbreking of vermindering van de arbeidsprestaties tot een halftijdse betrekking. De aanmoedigingspremie kan dan met terugwerkende kracht van drie maan-

den, voorafgaand aan de maand waarin de werknemer zijn premieaanvraag heeft ingediend, worden toegekend.

Op de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst waarom er geen ontvangstmelding verstuurd wordt, meldt de afdeling dat er voorrang gegeven wordt aan de directe behandeling van de aanvraagdossiers. Wat de registratie van ontvangen dossiers betreft, meldt de afdeling dat op basis van het huidige informaticasysteem geen informatie kan gegeven worden in verband met het ontvangen van een dossier. Enkel op basis van de verzendingsdatum kan manueel worden nagegaan of een bepaald dossier al dan niet ontvangen is. Binnenkomende dossiers worden dagelijks gebundeld op de datum van ontvangst.

Enkel voor de aanvragen in het kader van het social-profitstelsel werd een registratiesysteem ingevoerd omdat geruime tijd geen dossiers konden worden behandeld wegens informaticaproblemen. Aanvragers beweren echter dat de ontvangst van het aanvraagdossier niet kon worden bevestigd.

In het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst werden soortgelijke klachten al besproken. Net zoals vorig jaar, blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat een ontvangstmelding voor de burger een geruststelling is dat zijn aanvraag ontvangen werd. Daarom formuleert de Vlaamse Ombudsdienst ook dit jaar aan de afdeling een aanbeveling waarin staat dat aan de hand van een ontvangstmelding de verzoeker op de hoogte moet worden gebracht van de ontvangst van zijn aanvraag. Als de afdeling dit niet mogelijk acht, kan in de algemene informatieverstrekking over de premie de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk gemaakt worden. De aanvrager, die binnen twee maanden geen beslissing ontvangt, moet in die algemene informatie aangespoord worden contact op te nemen met de afdeling. Dan kan er wellicht vroeger (tijdig) en adequater gereageerd worden door de afdeling en de aanvrager.

Overeenkomstig deze aanbeveling wordt door de afdeling aan de aanvragers telefonisch de vermoedelijke datum van afhandeling van de aanvraag meegedeeld, samen met de boodschap opnieuw met de afdeling contact op te nemen indien er binnen twee maanden geen beslissing ontvangen wordt. De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst zou ook in de nieuwe brochure over de aanmoedigingspremies verwoord worden.

WORDT MIJN AANVRAAG TIJDIG BEHANDELD? IK ONTVANG GEEN ANTWOORD VAN DE AFDELING.

In dossier 2001-0492 dient de verzoeker op 6 maart 2001 een aanvraag in tot het verkrijgen van de aanmoedigingspremie in de social-profitsector. Omdat de verzoeker na enkele maanden geen bericht van de afdeling ontvangen heeft, stuurt hij op 3 mei 2001 een e-mail naar de afdeling. Hierop ontvangt de verzoeker geen antwoord. Uit nazicht van het dossier door de afdeling blijkt dat de aanvraag op 20 april 2001 behandeld werd. De beslissing werd slechts op 29 mei 2001 aan de verzoeker meegedeeld.

In dossier 2001-0837 dient de verzoeker tijdens de maand juni 2001 een aanvraag in voor de aanmoedigingspremie in de social-profitsector. Omdat de verzoeker na enkele maanden geen antwoord van de afdeling heeft gekregen, neemt hij contact op met de afdeling. Er wordt hem gezegd dat er informaticaproblemen zijn en de ontvangst van zijn aanvraag niet kan worden bevestigd. Later meldt de afdeling dat het dossier van de verzoeker pas in oktober 2001 behandeld wordt.

Deze klachten en 10 soortgelijke klachten vindt de Vlaamse Ombudsdienst **gegrond**. Eind december 2000 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van aanvraagdossiers tien dagen. Door ernstige informaticaproblemen in verband met het programma voor de social-profitsector in het begin van 2001 kon de afdeling geen aanvragen behandelen. Doordat deze problemen bleven aanslepen, bedroeg de gemiddelde behandeltermijn van deze aanvraagdossiers drie maanden.

Uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat ook de behandeling van de aanvragen voor de openbare sector vertraging opliep. In dossier 2001-0698 diende de verzoeker op 12 januari 2001 een aanvraag in. Pas op 17 april 2001 werd een positieve beslissing genomen.

In november 2001 werd de behandeltermijn van de aanvraagdossiers uit de privé-sector en de openbare sector teruggebracht tot 3,5 week. Voor de aanvragen uit de social-profitsector streefde de afdeling tegen eind november 2001 naar een doorlooptijd van één week.

In enkele van de klachten over de redelijke behandeltermijn liep niet alleen de behandeling van de aanvraag vertraging op maar liet ook het versturen van de beslissing op zich wachten. De Vlaamse Ombudsdienst acht in deze klachten de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden. De afdeling moet erop toezien dat én de aanvraag binnen een redelijke termijn behandeld wordt én de beslissing binnen een redelijke termijn meegedeeld wordt aan de aanvrager.

WAAROM ANTWOORDT DE AFDELING NIET OP MIJN SCHRIFTELIJKE VRAGEN?

In de dossiers over de lange behandeltermijn van aanvragen acht de Vlaamse Ombudsdienst ook meermaals de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden. Door de lange behandeltermijn van de aanvragen sturen aanvragers tussentijdse brieven over de stand van zaken van hun aanvraag. Die brieven bleven stuk voor stuk onbeantwoord. De afdeling meent dat het beantwoorden van deze brieven de behandeltermijn van de aanvragen vertraagt. De Vlaamse Ombudsdienst is echter van mening dat elke brief beantwoord moet worden. Zeker wanneer de behandeling van een aanvraag vertraging oploopt, is het wenselijk de aanvragers hiervan op de hoogte te brengen en te antwoorden op de tussentijdse vragen.

Om de communicatie met de burger te verbeteren werd de personeelsformatie van de afdeling uitgebreid met zes mensen. De afdeling meldt dat een aantal van die personeelsleden ingezet zullen worden voor de bemanning van de groene telefoon en voor de verwerking van de schriftelijke vragen en klachten. In de nieuwe informaticatoepassing, die normaal gezien vanaf 1 januari 2002 operationeel is, zal een onderdeel registratie van brieven opgezet worden, zodat de verwerking van de binnenkomende post gevolgd kan worden en de behandeltermijnen beheerst worden. De Vlaamse Ombudsdienst zal de uitvoering van deze intenties verder volgen.

KLACHTEN OVER ARBEIDSBEMIDDELING OF BEROEPSOPLEIDING GEORGANISEERD DOOR DE VDAB

Tijdens het jaar 2001 beoordeelde de Vlaamse Ombudsdienst 17 klachten die betrekking hebben op de arbeidsbemiddeling of beroepsopleiding georganiseerd door de VDAB. 7 van die klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond** beoordeeld en in 1 klacht werd een **terechte opmerking** geformuleerd. De beoordeelde klachten hebben betrekking op diverse aspecten van arbeidsbemiddeling of beroepsopleiding.

In dossier 2001-0071 klaagt de verzoeker over de dienstverlening door de VDAB. Via internet schrijft hij zich in als werkzoekende en maakt hij gebruik van de maildienst. Vervolgens ontvangt de verzoeker een toevloed van onbruikbare vacatures en krijgt hij cv's van andere werkzoekenden toegestuurd. Ook blijkt dat het cv van de verzoeker ten onrechte naar een onderwijsinstelling werd gestuurd. Na klacht van de verzoeker herstelde de VDAB deze fouten.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en hersteld**. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat onder andere de norm **respect voor de persoonlijke levenssfeer** geschonden werd omdat de gegevens van de verzoeker ten onrechte naar derden verstuurd werden.

Tevens stelde de Vlaamse Ombudsdienst vast dat er iets met de **interne klachtenbehandeling** schortte. De verzoeker moest zich meermaals tot het plaatselijke VDAB-kantoor en tot het VDAB-hoofdkantoor wenden, voor zijn klacht opgelost werd.

In dossier 2001-0275 klaagt de verzoeker over het wegvallen van een specialisatiedeel van de beroepsopleiding Desk Top Publishing. Aanvankelijk stelt de VDAB voor aan de cursisten een getuigschrift toe te kennen zonder de specialisatieopleiding. Na een klacht van de verzoeker erkent de VDAB dat de cursisten niet het slachtoffer mogen worden van de moeilijkheden om een geschikte vaste lesgever te vinden. Daarom wordt een oplossing gevonden door het tijdelijk inhuren van een externe instructeur.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond maar hersteld**. De norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** is geschonden omdat de aanvankelijk voorgestelde oplossing, namelijk het toekennen van het getuigschrift zonder specialisatieopleiding, niet aanvaardbaar was voor de cursisten.

ANDERE KLACHTEN

De 4 andere beoordeelde klachten hebben betrekking op diverse onderwerpen op het gebied van werkgelegenheid en economie. 3 van de klachten werden als **gegrond** beoordeeld. In één klacht werd een **terechte opmerking** geformuleerd. De klachten hadden betrekking op de dienstverlening door Toerisme Vlaanderen (2001-0104), de telefonische bereikbaarheid en de behandeltermijn van een dossier door de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid (2000-1013 en 2000-0873) en de dienstverlening door het VIZO (2000-0453).

4.10.3 Natraject vorige aanbevelingen

Aanbeveling 2000-28

De Vlaamse overheid moet, in overleg met de sociale partners en de RVA, de informatieverstrekking over het bestaan, de verlenging en de aanvraagprocedure van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking optimaliseren.

Om de informatieverstrekking te optimaliseren werd de personeelsformatie van de cel aanmoedigingspremies met zes personeelsleden versterkt. Drie van die mensen worden ingezet om de informatieverstrekking te verzorgen over de verschillende stelsels van aanmoedigingspremies en over de stand van zaken van individuele dossiers. Door die nieuwe aanwervingen werd het initiatief om een groen telefoonnummer te installeren verder uitgewerkt.

Met het oog op een kwaliteitsvollere informatieverstrekking werd aan de personeelsleden een opleiding inzake efficiënt en klantvriendelijk telefoneren gegeven en werd regelmatig een inhoudelijke bijscholing georganiseerd.

De nieuwe regelgeving die geldt voor de privé-sector en die vanaf 1 januari 2002 van kracht is, werd opgesteld in nauw overleg met de sociale partners en met de RVA. Ter ondersteuning van de informatieverstrekking in verband met de nieuwe regelgeving is door de afdeling Tewerkstelling een nieuwe brochure voorbereid. De afwerking en verspreiding van die brochure kan echter slechts gebeuren wanneer de federale regelgeving over het tijdskrediet definitief is.

Aanbeveling 2000-29

De Vlaamse overheid moet streven naar een klantvriendelijke oplossing om de burger op de hoogte te stellen van de ontvangst en van de doorlooptijd van het ingediende aanvraag- of verlengingsdossier.

Zoals al werd aangegeven, verkiest de afdeling Tewerkstelling geen ontvangstmelding te versturen voor aanvragen met betrekking tot de privé- en publieke sector. Door de beperkte personeelsbezetting geeft de afdeling de voorkeur aan de onmiddellijke behandeling ten gronde van dossiers. Aangezien de registratie van een dossier tegelijkertijd met de behandeling van de aanvraag plaatsvindt, kan de burger in veel gevallen niet op de hoogte gebracht worden van de ontvangst van zijn aanvraag, tenzij de juiste datum van verzending gegeven wordt en tenzij het gaat om een aanvraag inzake de social-profitsector.

Aan burgers zal wel de vermoedelijke datum van behandeling meegedeeld worden, aangevuld met de vraag om opnieuw met de dienst contact op te nemen indien er binnen twee maanden geen antwoord volgt. In overeenstemming met de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst die al tijdens het jaar 2001 gedaan werd, wordt in de nieuwe brochure die termijn ook aangegeven.

4.10.4 Conclusies

In het Jaarverslag 2000 werd de nadruk gelegd op de onvoldoende informatieverstrekking over het bestaan van de aanmoedigingspremie en de indieningstermijnen van de eerste aanvraag of de verlengingsaanvraag en op het ontbreken van een ontvangstmelding bij het indienen van een aanvraag- of verlengingsdossier.

Uit het klachtenbeeld 2001 en uit het natraject van de aanbevelingen 2000-28 en 2000-29 blijkt dat de afdeling een aantal inspanningen heeft gedaan om de informatieverstrekking over het bestaan van de premie en de indieningstermijn van de eerste aanvraag of verlengingsaanvraag te verbeteren.

Uit het klachtenbeeld van 2001 blijkt echter dat de afdeling aanvragers onvoldoende informeert over de ontvangst en de doorlooptijd van het aanvraagdossier. De afdeling opteert ervoor geen ontvangstmelding te versturen zodat voorrang kan worden gegeven aan de inhoudelijke dossierbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst blijft echter van mening dat een ontvangstmelding voor aanvragers een geruststelling is dat de aanvraag daadwerkelijk ontvangen werd. Als dat niet haalbaar is, moet in de algemene informatieverstrekking over de aanmoedigingspremie de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk gemaakt worden en gesteld worden dat aanvragers die binnen twee maanden geen beslissing ontvangen hebben, contact moeten opnemen met de afdeling Tewerkstelling.

Bij een vertraging van de dossierbehandeling blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de verzoekers schriftelijk moeten worden geïnformeerd over de stand van zaken van hun dossier.

Het klachtenbeeld toont ook dit jaar aan dat het voor de afdeling Tewerkstelling moeilijk blijft de behandeltermijn van dossiers te beperken en vervolgens te beheersen. Het niet versturen van een ontvangstmelding en vervolgens de schommelingen in de gemiddelde behandeltermijn hebben tot gevolg dat aanvragers tussentijdse brieven sturen. Dergelijke brieven beantwoordde de afdeling niet systematisch. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het essentieel voor een klantgerichte overheidsdienst dat brieven van burgers binnen een redelijke termijn beantwoord worden. Daarom moet de afdeling Tewerkstelling actief zoeken naar een oplossing om de behandeltermijn te beheersen en briefwisseling te beantwoorden.

4.10.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-33

De Vlaamse overheid moet aan de hand van een ontvangstmelding aanvragers op de hoogte brengen van de ontvangst van de aanvraag. Als de Vlaamse overheid dat niet mogelijk acht, moet in de algemene informatieverstrekking over de aanmoedigingspremie de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk gemaakt worden.

Aanbeveling 2001-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle briefwisseling van burgers beantwoord wordt. Dat geldt ook voor tussentijdse vragen over de stand van zaken van een dossier. Als de aanvraagdossiers ernstige vertraging oplopen, is het wenselijk dat de Vlaamse overheid op eigen initiatief de aanvragers daarvan op de hoogte brengt.

Aanbeveling 2001-35

De Vlaamse overheid moet een redelijke behandeltermijn van de aanvraagdossiers garanderen en die termijn ook beheersen.

Aanbeveling 2001-36

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of het mogelijk is een aantal aspecten van de nieuwe regelgeving inzake de privé-sector, zoals indieningstermijnen of maandelijkse uitbetaling, ook voor de publieke sector en de social-profitsector door te voeren.

4.11 Welzijn

De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst tijdens het jaar 2001 over het thema **welzijn** behandelde, hebben betrekking op Kind en Gezin, de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand en de dienstverlening door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap.

4.11.1 Regels en uitvoering

Regels

De heel diverse regelgeving op het gebied van welzijn is opgenomen in een reeks wetten, decreten en besluiten. Omdat in het klachtenbeeld voornamelijk de klachten over interlandelijke adoptie worden behandeld, wordt enkel de regelgeving over dit onderwerp toegelicht.

Het Verdrag van Den Haag van 29 mei 1993 inzake de internationale bescherming van kinderen op het gebied van interlandelijke adoptie legt de ratificerende staten een aantal verplichtingen op om minderjarigen die geadopteerd kunnen worden maximaal te beschermen. Zo verplicht het verdrag aan staten om kandidaat-adoptanten via een voorbereidingsprogramma in te lichten over de interlandelijke adoptie en via een gezinsstudie de kandidaten te onderzoeken op hun geschiktheid om een kind te adopteren. Volgens het verdrag komen alleen kandidaten die in het bezit zijn van een beginseltoestemming in aanmerking om een kind te adopteren.

Via het decreet inzake interlandelijke adoptie van 15 juli 1997 heeft het Vlaams Parlement uitvoering gegeven aan de bepalingen van het Haagse Verdrag.

In de *Beleidsbrief Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen* van 6 november 2000 kondigde de Vlaamse minister van Welzijn aan dat via een gebruikersenquête en de doorlichting van de erkende diensten elementen aangereikt zullen worden voor de eventuele bijsturing van het beleid inzake interlandelijke adoptie. In 2001 zou de Vlaamse aanpak geïntegreerd worden in het nieuwe federale wettelijke kader.

In de *Beleidsbrief Welzijn, Gezondheid en Gelijke Kansen* van 25 oktober 2001 stelt de minister dat het jaar 2002 het jaar van een geactualiseerd decreet interlandelijke adoptie wordt. Voortbouwend op de bevindingen van de gebruikersenquête en de doorlichting van de erkende adoptiediensten, moet een meer transparante adoptiepraktijk ontwikkeld worden die aansluit op de federale wetgeving. Het federale wetsontwerp inzake internationale adoptie maakt het voor elke Belgische adoptant verplicht een beginseltoestemming over te leggen die afgeleverd wordt door de vrederechter. Deze wet zou normaal gezien rond april 2002 goedgekeurd worden. Op Vlaams niveau wordt een nieuw decreet voorbereid dat de voorbereiding, de bemiddeling en de nazorg - de drie taken voor de gemeenschappen in het dossier interlandelijke adoptie - alsook de opdracht van Kind en Gezin, grondig heroriënteert. Het voorstel van dit nieuwe decreet werd op 10 januari 2002 behandeld in de commissie Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

UITVOERING

Verschillende Vlaamse overheidsdiensten zijn actief op het terrein van welzijn. In het kader van de klachtenbehandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst contact gehad met de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en ook met enkele Vlaamse Openbare Instellingen zoals het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap en Kind en Gezin.

4.11.2 KLACHTEN

Tabel 42
Welzijn:
dossiers in 2001

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	5
Onderzoeksfase (fase C)	11
Beoordelingsfase (fase D)	14
Opschorting behandeling	1
In bemiddeling na beoordeling in 2000	0
Totaal	***31***

Tabel 43
Welzijn:
kwalificaties in 2001

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht, maar hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en deels hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en niet hersteld	4
Terechte opmerking	4
Ongegronde klacht	6
Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling	0
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	1
Totaal	***19***

Tabel 44
Welzijn:
geschonden ombudsnormen in 2001

	AANTAL
Actieve dienstverlening	1
Actieve informatieverstrekking	4
Correcte bejegening	1
Deugdelijke correspondentie	2
Interne klachtenbehandeling	2
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	4
Redelijke behandeltermijn	3
Totaal	***17***

In 2001 werden 31 klachten over welzijn behandeld. Aan 14 klachten werd een beoordeling toegekend. 6 klachten hebben de kwalificatie **gegrond** gekregen. 4 daarvan werden ingediend naar aanleiding van de aanvraag tot beginseltoestemming inzake interlandelijke adoptie. Deze klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst als **gegrond en niet hersteld** gekwalificeerd. De 2 andere gegronde klachten hebben betrekking op het niet beantwoorden van briefwisseling door de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand en de Vlaamse minister van Welzijn. Deze klachten werden **hersteld**.

ADOPTIE

In antwoord op een vraag om uitleg aan de Vlaamse minister van Welzijn over de klachten inzake interlandelijke adoptie, meldt de minister dat zowel haar kabinet, de diensten van Kind en Gezin als individuele parlementsleden brieven ontvangen van burgers met klachten over de interlandelijke adoptieprocedure. Formele klachten werden echter weinig ingediend (slechts 5 in 1999). Volgens de minister durven weinig mensen wiens procedure nog loopt, klacht indienen omdat zij vrezen dat een klacht hun kansen op een goede afloop van de procedure zal verkleinen.

Tijdens het jaar 2001 werd de volgende procedure inzake interlandelijke adoptie toegepast. Kandidaat-adoptanten melden zich aan bij Kind en Gezin waarna zij een factuur ontvangen van 15.000 frank (2286,74 euro) als bijdrage voor de voorbereiding van de interlandelijke adoptie. Na betaling van dat bedrag worden de aanvragers definitief geregistreerd en wordt de informatiemap *Interlandelijke adoptie* opgestuurd. Kandidaat-adoptanten zijn verplicht een voorbereidingscursus te volgen. Als de voorbereiding is afgerond, wordt door een evaluatieteam van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) de

gezinsevaluatie opgenomen en wordt een gezinsrapport en een advies gemaakt. Bij een positief advies levert Kind en Gezin de beginseltoestemming af. Bij een negatief advies kunnen kandidaat-adoptanten binnen een termijn van 30 dagen na ontvangst van deze kennisgeving aan Kind en Gezin per aangetekende brief een gemotiveerd verzoekschrift richten om het voornemen te heroverwegen na het advies van de adviescommissie, ingesteld door het decreet. Indien de verzoekers (de kandidaat-adoptanten) dit gevraagd hebben, worden zij door de adviescommissie gehoord. De adviescommissie brengt vervolgens advies uit aan Kind en Gezin, waarna deze haar beslissing aangetekend aan de kandidaat-adoptanten betekent.

In dossier 2000-0814 melden de verzoekers zich begin 1999 aan bij Kind en Gezin als kandidaat-adoptanten. Nadat zij 15.000 frank inschrijvingsgeld betalen, de infomap over interlandelijke adoptie doornemen en het voorbereidend programma "Interlandelijke adoptie" volgen, nemen zij contact op met het evaluatiecentrum "De Mutsaard/De Mare". Volgens de verzoekers verloopt de gezinsevaluatie niet professioneel. Zij klagen over het negatieve gedrag van het evaluatieteam en over de werkwijze van het evaluatieteam tijdens de evaluatiegesprekken, die plaatsvonden tussen 23 september 1999 en 22 oktober 1999. Volgens de verzoekers vertonen deze personen een gebrek aan respect voor hen als kandidaat-adoptanten. De verzoekers voelen zich tijdens de gesprekken geïntimideerd en bedreigd door verschillende, in hun ogen, onaanvaardbare uitspraken. Zij hebben de indruk dat al vanaf het eerste gesprek de evaluatie niet in een open sfeer noch op een eerlijke wijze verloopt. Als zij vragen naar de objectieve beoordelingscriteria kan noch het evaluatiecentrum noch Kind en Gezin die voorleggen.

Tevens klagen de verzoekers over het opgestelde evaluatieverslag. Volgens hen werd dat verslag eenzijdig aangepast door het evaluatiecentrum nadat zij het hadden nagelezen. Volgens de verzoekers werden zinsneden aangepast en werd er gebruik gemaakt van kleine nuanceverschillen om de opmerkingen van de verzoekers te minimaliseren. Over die manier van werken dienen zij op 6 december 1999 schriftelijk klacht in bij Kind en Gezin. De ombudsdienst van Kind en Gezin beschouwt deze klacht echter als onontvankelijk. Als de verzoekers telefonisch contact opnemen met Kind en Gezin worden zij klantonvriendelijk behandeld.

Tijdens de maand januari 2000 ontvangen de verzoekers een negatieve beginseltoestemming, waartegen zij op 20 januari 2000 schriftelijk beroep aantekenen bij de adviescommissie van Kind en Gezin. Deze adviescommissie adviseert de beslissing tot het al dan niet verlenen van een beginseltoestemming aan de verzoekers op te schorten voor een periode van minimum één jaar. Gedurende dit jaar kunnen de verzoekers een therapie volgen waarna ze opnieuw, op eigen verzoek, bij de adviescommissie een aanvraag tot herziening van de negatieve beginselbeslissing kunnen aanvragen. De verzoekers gaan niet akkoord met dit advies en schrijven een brief aan het kabinet van de Vlaamse minister van Welzijn. Zij vragen zich af op welke basis de adviescommissie de beginseltoestemming met één jaar uitstelt. Vanwege de minister ontvangen de verzoekers een algemeen antwoord: er wordt niet ingegaan op vragen en klachten over individuele dossiers.

Deze klacht en 2 vergelijkbare klachten (2000-0813 en 2000-0815) kunnen opgesplitst worden in 7 onderdelen.

IK WERD NIET CORRECT BEJEGEND.

In dossier 2000-0814 en 2000-0813 klagen de verzoekers over de bejegening tijdens de evaluatiegesprekken. Kind en Gezin meent echter dat het verloop van de gesprekken, de houding en de aanpak van de leden van het evaluatieteam een subjectief aanvoelen is bij omgang tussen mensen, waarover geen uitspraak kan worden gedaan. Wel geeft Kind en Gezin toe dat uit klachten vanwege kandidaat-adoptanten wel meer blijkt dat mensen zich niet gerespecteerd voelen. Rond dit thema wordt in vormingssessies gewerkt.

In verschillende dossiers klagen de verzoekers ook over de klantonvriendelijke telefonische behandeling door Kind en Gezin. Kind en Gezin is ervan overtuigd dat de medewerkers van de cel Adoptie op een klantvriendelijke en correcte manier op vragen proberen te antwoorden. Anderzijds haalt de dienst aan dat kandidaat-adoptanten niet altijd even vriendelijk en redelijk blijven. Uiteraard is het ook in deze omstandigheden een vereiste dat medewerkers correct, beleefd en vriendelijk blijven.

Hoewel de Vlaamse Ombudsdienst niet exact kan nagaan wat er tijdens de gesprekken precies gezegd werd, kan uit de teneur van de klacht en het antwoord van Kind en Gezin afgeleid worden dat de verzoekers **niet correct bejegend** werden.

Tijdens een hoorzitting in het Vlaams Parlement op 23 februari 2001 over het onderzoek "Interlandelijke adoptie Vlaanderen - een evaluatie van de adoptieprocedure door gebruikers" worden de klachten over de bejegening en de evaluatieprocedure bevestigd (Stuk 594 (2000-2001).

VERLOOP VAN DE EVALUATIEPROCEDURE EN DE INFORMATIEVERSTREKKING OVER DEZE PROCEDURE.

Aan de hand van de klachten (2000-0814 en 2000-0813) over het verloop van de evaluatieprocedure, stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat die zoals die nu verloopt, grondig bijgestuurd moet worden. In de huidige procedure worden aan kandidaat-adoptanten irrelevante vragen gesteld en verlopen gesprekken niet vlot. De gesprekken worden door wisselende evaluatieteams afgenomen en afspraken worden eenzijdig gewijzigd. Kind en Gezin geeft toe dat de huidige procedure bijgestuurd moet worden om de kwaliteit te optimaliseren en de professionaliteit te verbeteren. Ook de minister blijkt zich bewust te zijn van dit probleem. Naar aanleiding van een vraag om uitleg over het verloop van de evaluatiegesprekken merkt de minister zelf op dat uit klachten afgeleid wordt dat tijdens de gezinsevaluaties de kandidaat-adoptanten op betuttelende wijze bestookt worden met eindeloze vragen (Stuk 371 (1999-2000).

Uit klachten in verband met de informatieverstrekking over het verloop van de evaluatieprocedure stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat, ondanks het feit dat kandidaat-adoptanten een informatiemap ontvangen, er toch nog heel wat vragen onbeantwoord zijn inzake het verloop van de procedure, de rol van Kind en Gezin en de adviescommissie. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat Kind en Gezin de **actieve informatieverstrekking** over deze aspecten moet verbeteren zodat kandidaat-adoptanten een beter zicht hebben op de hele procedure. Kandidaat-adoptanten moeten duidelijk weten waar, wanneer en bij wie ze terechtkunnen voor de dienstverlening waarop ze aanspraak kunnen maken.

GEBREK AAN OBJECTIEVE BEOORDELINGSCRITERIA.

In de handleiding *Gezinsevaluatie* worden een aantal evaluatiecriteria opgesomd. Tijdens het gezinsonderzoek wordt aan de hand van deze criteria nagegaan of de kandidaat-adoptanten over voldoende capaciteiten beschikken om een kind met een verhoogd risico te adopteren. Dat onderzoek is uiteraard het meest ingrijpende moment van de procedure dat ingaat op het persoonlijk functioneren van de kandidaten. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er geen objectieve criteria kunnen worden voorgelegd en dat die ook niet opgesomd staan in de regelgeving over interlandelijke adoptie. Uit de klachten blijkt dat voor de verzoekers het huidige beoordelingskader een subjectief gegeven is waartegen moeilijk enig verhaal mogelijk is. Daarom vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de **rechtszekerheid en het gerechtvaardigd vertrouwen** van de kandidaat-adoptanten geschonden wordt. Door het gebrek aan objectieve beoordelingscriteria kunnen de kandidaten niet inschatten hoe zij geëvalueerd zullen worden.

KANDIDAAT-ADOPTANTEN HEBBEN DE INDRUK DAT HET EVALUATIERAPPORT NIET CORRECT OPGESTELD WERD.

In dossier 2000-0814 klagen de verzoekers over de wijze waarop het evaluatierapport opgesteld werd. Volgens Kind en Gezin vindt de bespreking van de gesprekken met de kandidaat-adoptanten plaats in het volledige team en is het niet mogelijk dat zonder enige verantwoording en op een subjectieve manier het evaluatierapport opgesteld werd. Wel meent Kind en Gezin dat het kan zijn dat de vormgeving van een verslag soms in die zin te wensen overlaat en dat er te veel vermenging is van de uitspraken van de kandidaten en de mening van de evaluatoren. Kind en Gezin heeft dit aandachtspunt opgenomen voor verdere bijsturing. Naar aanleiding van deze klachten heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat in het evaluatierapport en in het advies aan Kind en Gezin onvoldoende gemotiveerd wordt waarom het verlenen van een beginseltoestemming aan de kandidaat-adoptanten in strijd zou zijn met de door het decreet voorgestelde criterium van het belang van het kind.

WAAROM VOLGT KIND EN GEZIN DE WERKING VAN DE EVALUATIECENTRA MAAR MINIMAAL?

Verzoekers die bij Kind en Gezin klagen over de werking van de evaluatieteams stellen vast dat Kind en Gezin enkel controle uitoefent op de methodologie die de CAW's gebruiken en niet op de inhoudelijke werkwijze. Door middel van een handleiding, een blanco gezinsrapport, een vragenlijst en vorming brengt Kind en Gezin het theoretische model aan voor het gezinsonderzoek. De evaluatiecentra worden geïnspecteerd door de dienst Inspectie en Audit. Op basis van een vragenlijst, opgesteld aan de hand van de regelgeving, wordt getoetst of de teams de regelgeving naleven. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat een methodologische controle samen met een controle op het vlak van besluitvorming. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt zich af waar kandidaat-adoptanten met inhoudelijke klachten over de evaluatieteams terechtkunnen. Naar aanleiding van de recente audit die de Vlaamse minister van Welzijn liet uitvoeren, worden een aantal maatregelen tot bijsturing van de evaluatiecentra voorgesteld. Zo werd er tijdens het jaar 2001 een intervisie geïnstalleerd om de werking van de CAW's meer uniform te maken en de centra meer draagkracht te geven.

WAAROM BEHANDELT KIND EN GEZIN MIJN KLACHT OVER INTERLANDELIJKE ADOPTIE NIET?

In dossier 2000-0814 werd de klacht van de verzoekers niet door de klachtenmanager van Kind en Gezin behandeld. Volgens Kind en Gezin betrof de klacht het negatieve advies van het evaluatieteam. Omdat er op het moment van de klacht nog geen beslissing was, werd de klacht als onontvankelijk beschouwd. De verzoekers formuleerden echter een klacht over de werking van het betrokken evaluatieteam. De klachtenmanager van Kind en Gezin kan bemiddelen tussen kandidaten en evaluatiecentra. Dat gebeurde in het verleden met enige terughoudendheid omdat in de regelgeving, via de adviescommissie, een expliciete beroepsmogelijkheid wordt ingebouwd, die de kandidaat-adoptanten meer rechtszekerheid biedt. In die optiek verwees de klachtenmanager de verzoekers door naar de adviescommissie.

Uit de behandelde klachten stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat er terecht vragen kunnen worden gesteld over de objectiviteit van deze adviescommissie. Deze commissie zou onder andere de gebouwen van Kind en Gezin voor vergaderingen gebruiken, alsook het logo. Op 1 mei 2001 werd echter een nieuwe adviescommissie geïnstalleerd met een nieuwe structuur en inbedding. De nieuwe adviescommissie wordt volledig los van Kind en Gezin gevolgd door de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn.

Intussen gaat ook Kind en Gezin wel in op de klachten die handelen over het optreden van leden van het evaluatieteam. De klacht van de verzoekers wenst Kind en Gezin echter niet meer te behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst acht de norm **interne klachtenbehandeling** geschonden. Kind en Gezin moet erop toezien dat klachten van burgers over de evaluatiecentra zorgvuldig behandeld worden.

WAAROM DUURT DE BEHANDELING VAN MIJN AANVRAAG ZO LANG?

In dossier 2000-0815 en 2000-0813 klagen de verzoekers de lange behandeltermijn van de procedure aan. Zo werd in dossier 2000-0813 op 14 juli 1997 de beginseltoestemming aangevraagd. Op 5 juni 1998 meldt Kind en Gezin aan de verzoekers dat de beginseltoestemming niet toegekend wordt. Nadat de verzoekers een verzoek tot herziening indienen, deelt de adviescommissie op 28 juli 1999 haar advies aan Kind en Gezin mee. Medio september 1999 ontvangen de verzoekers een positieve beslissing.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de **behandeltermijn** tussen de verschillende stappen in de procedure te lang is. Kind en Gezin geeft toe dat over de behandeling van de aanvraag te veel tijd is gegaan. Ook wanneer er door de evaluatieteams verdere gesprekken worden voorgesteld, wordt het initiatief steeds aan de kandidaat-adoptanten gelaten. Recent werd afgesproken dat wanneer de evaluatie niet afgerond is, en er gedurende een bepaalde periode geen contact meer is met de kandidaten, er vanuit het evaluatieteam een schriftelijk bericht wordt opgestuurd om die situatie te bevestigen.

WAT ONDERNEEMT DE MINISTER?

In de behandelde dossiers kwalificeerde de Vlaamse Ombudsdienst de klachten van de verzoekers als **gegrond en niet hersteld**. Uit het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat Kind en Gezin de klachten van de verzoekers erkent en probeert via vormingssessies en in overleg met de Vlaamse minister van Welzijn de procedure bij te sturen. Kind en Gezin is echter niet bereid over te gaan tot herstel van de klachten. Zo wordt in dossier 2000-0814 geen gesprek aangegaan met het evaluatieteam om de bejegeningsklachten op te lossen en het verslag van het evaluatieteam beter te motiveren en/of te herbekijken.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst niet akkoord gaat met deze beslissing werd, met toepassing van het ombudsdecreet, verslag uitgebracht aan de minister. De minister is echter van mening dat zij niet tussenbeide kan komen in individuele dossiers die worden behandeld door de CAW's en Kind en Gezin. Als beleidsverantwoordelijke probeert de minister om aan de hand van enkele concrete aanpassingen aan de procedure tegemoet te komen aan de klachten van de belanghebbenden. Zo werd het inschrijvingsgeld van 15.000 frank (371,84 euro) teruggebracht naar 1.000 frank (24,79 euro) en werd de samenstelling en de administratieve inbedding van de adviescommissie structureel gewijzigd. Tevens werd een intervisie geïnstalleerd die alle CAW's ondersteunt die de evaluatie van de kandidaat-adoptanten op zich nemen.

4.11.3 NATRAJECT VORIGE AANBEVELINGEN

In de Jaarverslagen 1999 en 2000 formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst geen aanbevelingen voor dit thema.

4.11.4 CONCLUSIES

Uit het klachtenbeeld, de verklaringen van de Vlaamse minister van Welzijn en het tevredenheidsonderzoek dat werd uitgevoerd, blijkt dat de evaluatieprocedure bij heel wat kandidaat-adoptanten niet correct verliep. Uit het klachtenbeeld besluit de Vlaamse Ombudsdienst dat de problemen vooral liggen op het gebied van correcte bejegening, het gebrek aan objectieve beoordelingscriteria, informatieverstrekking en de controle door Kind en Gezin.

Door een aantal acties die de minister ondernam, werd getracht een oplossing te bieden voor de huidige problemen. Het nieuwe decreet inzake interlandelijke adoptie zou de huidige problemen moeten voorkomen.

In het voorstel van decreet dat ter bespreking voorligt, wordt een nieuwe procedure voor interlandelijke adoptie voorgesteld. Het voorstel van decreet ligt in de lijn van het federale wetsontwerp dat de beginseltoestemming als dwingende voorwaarde inschrijft in het burgerlijk wetboek. De vrederechter zal bovendien beslissen over de beginseltoestemming. In het voorstel wordt interlandelijke adoptie goedkoper, wordt een vorming verplicht, wordt een adoptieambtenaar aangesteld en wordt een Hoge Raad voor Adoptie opgericht. Kind en Gezin, dat nu de Vlaamse autoriteit is, zal worden ontheven van deze functie. De administratie Welzijn zal die taak overnemen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt echter vast dat voor kandidaat-adoptanten die al geconfronteerd werden met de huidige procedure, geen concrete oplossing bereikt werd. Kind en Gezin verschuilt zich achter haar minimale controlebevoegdheid over de CAW's en de minister onthoudt zich van individueel dossierbeheer. Een volksvertegenwoordiger stelde over het niet optreden van Kind en Gezin en de minister op 29 november 2001 een schriftelijke vraag. De minister handhaaft haar standpunt: er worden geen concrete acties ondernomen. Wel zal getracht worden de procedures inzake interlandelijke adoptie zodanig vast te leggen dat een dossierbehandeling mogelijk wordt die het vertrouwen heeft van de kandidaat-adoptanten.

De Vlaamse Ombudsdienst pleit echter voor concreet dossieroverleg tussen Kind en Gezin, de CAW's, de minister en de kandidaat-adoptanten.

Ten slotte gaat de Vlaamse Ombudsdienst ervan uit dat de Vlaamse overheid bij de uitwerking van het nieuwe decreet inzake interlandelijke adoptie rekening houdt met de aanbevelingen en haar voordeel kan doen met de analyse die van dit klachtenbeeld gemaakt werd.

4.11.5 Aanbevelingen

Aanbeveling 2001-37

De Vlaamse overheid moet het huidig beoordelingskader objectiveren zodat kandidaat-adoptanten weten hoe ze geëvalueerd zullen worden.

Aanbeveling 2001-38

De Vlaamse overheid moet toezicht houden op de procedure die de evaluatiecentra volgen, afspraken maken over de concrete invulling van de evaluatieprocedure en die op regelmatige basis evalueren. Ook klachten over de evaluatiecentra moeten zorgvuldig behandeld worden.

Aanbeveling 2001-39

De Vlaamse overheid moet kandidaat-adoptanten duidelijk informeren over de evaluatiecriteria, de functie van Kind en Gezin en de functie en positie van de adviescommissie in de interlandelijke adoptieprocedure.

4.12 Andere thema's

4.12.1 Algemeen overzicht

Tabel 45 Andere thema's: dossiers in 2001

	BINNEN-LANDSE AANGELEGEN-HEDEN	CULTUUR	GEZONDHEID	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	MEDIA	PERSONEEL	VARIA	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0	0	0	0	0
Onderzoeksfase (fase C)	2	6	6	6	0	0	1	21
Beoordelingsfase (fase D)	2	4	5	18	2	4	1	36
Opschorting behandeling	0	1	0	0	0	0	0	1
In bemiddeling na beoordeling in 2000	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	***4***	***11***	***11***	***24***	***2***	***4***	***2***	***58***

Thema's met weinig dossiers worden hier gebundeld. Het gaat om de thema's:

- binnenlandse aangelegenheden
- cultuur
- gezondheid
- interne werking van de Vlaamse overheid
- media
- personeel
- varia.

Het aantal dossiers voor deze andere thema's samen bedraagt 58, dat wil zeggen ongeveer 3 % van het totale aantal dossiers (zie tabel 6). Het grootste aantal dossiers betreft de interne werking van de Vlaamse overheid, namelijk 24.

4.12.2 Binnenlandse Aangelegenheden

Het thema **binnenlandse aangelegenheden** omvat klachten over gemeente- en provinciebesturen of vormen van interlokale samenwerking (intercommunale maatschappijen of andere instellingen), wanneer die taken uitvoeren in opdracht van de Vlaamse overheid. Dit thema is deels een restcategorie: de klachten worden in eerste instantie ingedeeld bij het inhoudelijke thema, zoals **ruimtelijke ordening** of **milieu**.

De contacten van de Vlaamse Ombudsdienst lopen via de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap; die oefent het toezicht uit.

Er waren 4 klachten in onderzoek, 2 daarvan werden beoordeeld. Beide klachten zijn **gegrond** met schending van de ombudsnorm **redelijke behandeltermijn**. Bij de behandeling van een klacht over een stadsbestuur, had de afdeling Gemeenten, OCMW's en Provincies sneller een ontvangstmelding moeten versturen naar de verzoeker (2000-1180). Dat gebeurde pas 7 weken nadat de verzoeker zijn klacht had ingediend bij de Vlaamse

minister van Binnenlandse Aangelegenheden. De tweede klacht had betrekking op de behandeling van een adviesaanvraag voor de organisatie van een referendum (2000-0578). De afdeling Juridische Aangelegenheden en Verkiezingen legt dergelijke aanvragen voor aan de Vlaamse adviescommissie. De aanvraag werd laattijdig doorgestuurd naar die commissie waardoor het antwoord te lang uitbleef. De afdeling erkent de te lange **behandeltermijn** en belooft een striktere opvolging in de toekomst.

4.12.3 CULTUUR

Het thema **cultuur** omvat klachten in verband met cultuur in de enge zin (muziek, letteren, podiumkunsten, beeldende kunst, musea, film, archeologie) en cultuur in de bredere zin (volksontwikkeling, bibliotheekwerk, sport, jeugd).

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen die aangelegenheden onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, sport en jeugd, zoals het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium en de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten.

Van de 11 klachten over cultuur die in 2001 behandeld werden, hebben er 4 een beoordeling gekregen.

Eén van die klachten (2000-0022) had al in 2000 als voorlopige beoordeling **gegrond** gekregen. Bij de definitieve beoordeling in 2001 blijft de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn standpunt. De klacht handelt over een internationaal muziekfestival, dat afgelast is moeten worden omdat de subsidie door de Vlaamse overheid ondanks eerdere beloftes veel te laat is toegekend. Hierdoor is de organiserende vereniging in financiële problemen geraakt. De Vlaamse overheid heeft aanvankelijk erkend dat de subsidietoekenning inderdaad veel te laattijdig is gebeurd en dat daarom gezocht moet worden naar een voor beide partijen aanvaardbare oplossing voor de delging van de schulden die gemaakt zijn voor het afgelaste festival. Onder meer door een negatief advies van het Rekenhof heeft de Vlaamse overheid in de loop van 2001 beslist de kosten die het gevolg zijn van afgelasting niet te vergoeden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de Vlaamse overheid toch tot een bevredigende oplossing van de schuldendelging moet komen, omdat ze medeverantwoordelijk is voor de gevolgen van de afgelasting.

In dossier 2001-0845 is de uitbetaling van een kleine subsidie aan een leesclub door de afdeling Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk ernstig vertraagd door het zoekraken van het uitbetalingsdossier. De **gegronde** klacht over onvoldoende **administratieve nauwkeurigheid** is hersteld. Dossier 2001-0746 betreft een **terechte opmerking** van de verzoeker dat het kabinet van de Vlaamse minister van Cultuur te lang (meer dan een maand) heeft gewacht met het beantwoorden van een mailbericht.

4.12.4 GEZONDHEID

Dit thema omvat de klachten die te maken hebben met die aspecten van de gezondheidszorg waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het gaat onder meer om de zorg voor gehandicapten, om de sociale en preventieve gezondheidszorg (bijvoorbeeld medisch

schooltoezicht, centra voor geestelijke gezondheid) en om bepaalde subsidiëring van ziekenhuisinfrastructuur.

Voor de meeste aspecten van de gezondheidszorg is de **federale overheid** bevoegd. Dat is bijvoorbeeld zo voor de ziekte- en invaliditeitsverzekering en ook voor de andere sectoren van de sociale zekerheid. Ook bijvoorbeeld de regeling van het medisch beroep, de geneesmiddelenwetgeving en de dringende medische hulp zijn een federale aangelegenheid.

De uitvoering van het Vlaamse beleid inzake gezondheidszorg gebeurt enerzijds door de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en anderzijds door het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Vlaams Fonds). Het Vlaams Fonds staat in voor de integratie van gehandicapten en de betaling van diverse premies en tussenkomsten. De administratie Gezondheidszorg bestaat uit twee afdelingen, de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen.

De Vlaamse Ombudsdienst had in 2001 onder dit thema 11 klachten in behandeling. 5 dossiers werden in 2001 afgerond met een beoordeling: 3 dossiers in verband met het Vlaams Fonds en 2 dossiers in verband met de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg.

Van de 5 beoordeelde klachten werden er 3 **ongegrond** bevonden, bij 1 klacht (2001-0970) was één aspect **ongegrond** en leidde een ander aspect tot een **terechte opmerking** en 1 klacht (2001-0200) kreeg de beoordeling **gegrond en deels hersteld**.

In 1 **ongegronde** klacht ging het over het feit dat door het Vlaams Fonds geen invaliditeitsattest werd (noch kon worden) afgeleverd voor het verkrijgen van een gratis vervoerbewijs van De Lijn. Hierbij werd wel een aanbeveling gegeven, met name dat de Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, waar dat mogelijk is, ofwel door de aanpassing van de regelingen, waar dat noodzakelijk is (zie ook onze eerdere aanbeveling 2000-30).

Bij dossier 2001-0970 vroegen de verzoekers aan de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg een lijst van de artsen die in het bezit zijn van een bekwaamheidsattest inzake jeugdzorg en die niet verbonden zijn aan een Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB). Voor een deelaspect, de onmogelijkheid van de afdeling om een volledige lijst van bevoegde artsen ter beschikking te stellen, werd een **terechte opmerking** gegeven wegens een ontoereikende **actieve informatieverstrekking,** omdat hierdoor in heel beperkte mate afbreuk werd gedaan aan de vrije keuze van de arts. Aan die beoordeling werd ook de aanbeveling gekoppeld dat de Vlaamse overheid ervoor moet zorgen de decretaal voorziene vrije keuze van artsen zo veel mogelijk te garanderen door de beschikbaarstelling van een zo volledig mogelijk lijst van bevoegde artsen, voor zover die lijst niet in strijd is met de wetgeving op de privacy.

Dossier 2001-0200 ging over een uitblijvende uitbetaling door het Vlaams Fonds van een tegemoetkoming voor de aanpassing van een minibus voor de gehandicapte verzoeker. De uitbetaling volgde pas na 7 maanden (**gegrond en deels hersteld**). Hierdoor was de **redelijke behandeltermijn** geschonden.

4.12.5 Interne werking van de Vlaamse overheid

Dit thema bevat klachten over de interne werking van de Vlaamse overheid, voor zover die klachten niet onder te brengen zijn onder meer inhoudelijke thema's.

18 dossiers werden beoordeeld. In 5 dossiers werd de klacht als **ongegrond** beoordeeld.

5 klachten over de Vlaamse Infolijn werden beoordeeld. In dossier 2001-1043 klaagt de verzoekster dat ze gedurende een week (eind september) niemand aan de lijn krijgt bij de Infolijn. In die week kreeg de Vlaamse Infolijn tot 6500 oproepen per dag als gevolg van acties van derden (staking dienst Kijk- en Luistergeld, versnelde verzending van aanslagbiljetten onroerende voorheffing). Het normale callvolume is ongeveer 1200 oproepen, met pieken van 1500 oproepen per dag. Eind augustus 2001 steeg het aantal oproepen. Er werden onmiddellijk nieuwe voorlichters aangeworven. De ombudsnorm **bereikbaarheid** werd geschonden, maar er is sprake van structureel herstel.

De 4 andere klachten hadden betrekking op de aanvraag van een brochure via de Vlaamse Infolijn. Tweemaal werd de norm **coördinatie** geschonden omdat de overdracht van de gegevens door de Infolijn naar de betrokken afdeling niet vlot verlopen was. In de andere gevallen was **geen oordeel mogelijk**.

2 klachten hebben betrekking op de afdeling Wervingen en Personeelsbewegingen. In beide dossiers konden door de Vlaamse Ombudsdienst geen onregelmatigheden in de selectieprocedure worden vastgesteld. In 1 dossier werd de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden wegens het niet beantwoorden van een brief.

Ook bij een klacht over BLOSO, over de afdeling Gebouwen en over de afdeling Gesubsidieerde Infrastructuur werd de norm **deugdelijke correspondentie** geschonden wegens het niet beantwoorden van brieven.

4.12.6 Media

Onder het thema **media** vallen onder meer de klachten die betrekking hebben op de werking van de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid of het mediaaanbod.

In 2001 werden 2 klachten onderzocht en beoordeeld. In dossier 2001-0121 kloeg de verzoeker erover dat hij Eurosport niet via de kabel kon ontvangen. Eurosport behoort echter niet tot de programma's die de kabelmaatschappijen verplicht moeten aanbieden. De andere klacht (2001-0744) had betrekking op een beslissing van de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie, maar bleek eveneens **ongegrond** te zijn.

Voorstellen en aanbevelingen

217 5.1 VOORSTELLEN

217 5.1.1 Natraject vorige voorstellen

219 5.1.2 Nieuwe voorstellen

219 5.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN

219 5.2.1 Natraject vorige thematische aanbevelingen

219 5.2.2 Nieuwe thematische aanbevelingen

219 Fiscaliteit: kijk- en luistergeld

220 Fiscaliteit: onroerende voorheffing

221 Milieu

221 Milieu: afvalwaterheffing

222 Ruimtelijke ordening

222 Wonen

223 Onderwijs

223 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

224 Economie en werkgelegenheid

224 Welzijn

225 5.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN

225 5.3.1 Natraject vorige algemene aanbevelingen

232 5.3.2 Nieuwe algemene aanbevelingen

232 Aanbevelingen in verband met communicatie en actieve begeleiding

233 Aanbevelingen in verband met handhaving

233 Aanbevelingen in verband met administratieve vereenvoudiging

236 Aanbevelingen in verband met fiscale invordering

236 Aanbevelingen in verband met redelijke termijn

Deel 5 VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN

Het ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht "**voorstellen** en **aanbevelingen** te formuleren om de dienstverlening te verbeteren" van de Vlaamse overheidsdiensten (artikel 3, 3°). De **voorstellen** hebben tot doel de dienstverlening door de Vlaamse Ombudsdienst scherper af te lijnen en toegankelijker te maken voor de burger. De aanbevelingen worden ingedeeld in **thematische aanbevelingen** en in a**lgemene aanbevelingen**.

De aanbevelingen en voorstellen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten en een aantal andere overheidsdiensten. Het Vlaams Parlement maakt en wijzigt de regelgeving en moet de beleidsuitvoering door de regering en haar diensten controleren. De Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten voeren met hun besluiten de decreten en regels uit. Zij zijn er verantwoordelijk voor dat de uitvoering op het terrein zelf en de ambtelijke organisatie goed functioneren en dat de regelgeving correct wordt toegepast. En dat de burger de dienstverlening krijgt waar hij recht op heeft.

Zowel de voorstellen als de aanbevelingen van het Jaarverslag 2000 zijn zowel in het Vlaams Parlement als in de schoot van de Vlaamse Regering en haar overheidsdiensten besproken. In het Vlaams Parlement heeft die bespreking geleid tot een aantal resoluties, die werden goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 24 oktober 2001. Voor de voorstellen en algemene aanbevelingen had de bespreking vooraf plaats in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken (zie hierover deel 1). In verband met de voorstellen en de thematische en algemene aanbevelingen ontvingen wij ook antwoorden van de minister-president namens de Vlaamse Regering en van diverse departementen, administraties, afdelingen en VOI's. Telkens werden drie vragen voorgelegd:

- kunt u zich aansluiten bij de aanbevelingen?
- welke intenties zijn er in dat verband?
- wat is er reeds gerealiseerd, zowel wat de aanbevelingen uit het Jaarverslag 1999 als uit het Jaarverslag 2000 betreft?

Vooral de thematische aanbevelingen hebben geleid tot concrete initiatieven en realisaties. De voorstellen en algemene aanbevelingen hebben vooral een structureel en langetermijnkarakter, zodat de erin vervatte problematieken op een langere termijn door de Vlaamse Ombudsdienst moeten worden opgevolgd. Alleszins zijn daartoe toch reeds in 2001 een aantal initiatieven genomen. De verdergaande reorganisatie van de Vlaamse overheidsdiensten, met de creatie van dertien ministeries en extern of intern verzelfstandigde agentschappen, zal hoe dan ook in de volgende jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst doorwerken.

De opbouw van deel 5 ziet er zo uit:

5.1 Voorstellen
  5.1.1 Natraject vorige voorstellen
  5.1.2 Nieuwe voorstellen
5.2 Thematische aanbevelingen
  5.2.1 Natraject vorige thematische aanbevelingen (zie deel 4)
  5.2.2 Nieuwe thematische aanbevelingen
5.3 Algemene aanbevelingen
  5.3.1 Natraject vorige algemene aanbevelingen
  5.3.2 Nieuwe algemene aanbevelingen

5.1 Voorstellen

5.1.1 Natraject vorige voorstellen

Voorstel 1999-01

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure voor de burger te verduidelijken.

Door een aantal wijzigingen in de verzoekschriftenprocedure, waarover we het in deel 1 hadden, werd een aantal verbeteringen aangebracht. Wat de relatie met de Vlaamse Ombudsdienst betreft gaat het vooral om een betere samenwerking naar gelang van het voorwerp van de klachten, de zogenaamde "klachtpetities". Die worden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst en er is een mogelijke voorafgaandelijke "raadpleging" van de Vlaamse Ombudsdienst voordat een klachtpetitie wordt doorverwezen. Wij verwijzen voor de details naar deel 1.

Voorstel 1999-02

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er onderzocht wordt of een gerechtelijke procedure opgeschort kan worden tijdens de klachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst. Een beroep doen op een ombudsdienst wordt voor de burger op die manier een reëel alternatief voor een gerechtelijke procedure.

Deze discussie overstijgt uiteraard de positie van de Vlaamse Ombudsdienst in het Vlaamse institutionele landschap. De regelgeving inzake de ombudsfunctie zou zo moeten evolueren dat de ombudsfunctie in de constitutionele en jurisdictionele ordening van onze sociale rechtsstaat een volwaardige plaats krijgt, wat een duidelijke uitspraak vergt over de relatie met georganiseerde administratieve en jurisdictionele beroepen, zo stelden wij in eerdere jaarverslagen.

Op vraag van de Vlaamse Regering onderzoekt het departement Coördinatie "of, in welke mate en onder welke vorm de administratieve geschillenprocedures, die onder de exclusieve bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest vallen, kunnen worden opgeschort zolang er een 'procedure' of een dossier bij de Vlaamse Ombudsdienst aanhangig is gemaakt".

Voorstel 1999-03

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er werk wordt gemaakt van een "klachtendecreet".

De eerstelijnsklachtenbehandeling in de Vlaamse overheidsdiensten moet gestroomlijnd en geprofessionaliseerd worden, zo luidde de aanbeveling in het verleden.

Intussen is het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen tot stand gekomen. Een bespreking van de krachtlijnen van dat decreet staat in deel 1.

Het klachtendecreet is in werking getreden op 1 januari 2002. De omzendbrief in dat verband werd goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 1 februari 2002.

Binnen het decretale kader en de blauwdruk van de organisatie van de eerstelijnsklachtenbehandeling zal het van belang zijn te kijken naar de concrete implementatie ervan op het terrein, de toegankelijkheid voor de burger en de capaciteit om in de eerste lijn tot oplossingen van klachten te komen. Ook zal aan de communicatie met de burger de nodige aandacht moeten worden besteed.

VOORSTEL 1999-04

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor het mogelijke beroep op de Vlaamse Ombudsdienst te vermelden op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

De Vlaamse overheidsdiensten moeten de burgers erop wijzen dat zij eerst bij de dienst zelf terechtkunnen met hun klacht en dat zij daarna op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep kunnen doen.

De verplichte vermelding van de mogelijkheid een beroep te doen op de Vlaamse Ombudsdienst, daar waar dit het geval is, is opgenomen in het klachtendecreet. Ook heeft de Vlaamse Regering op 6 juli 2001 beslist om "de Vlaamse ministers, ieder wat hem of haar betreft, te gelasten de overheidsdiensten, waarvoor zij bevoegd zijn, op te dragen de beroepsmogelijkheden tegen de beslissingen van de 'eerstelijnsklachtenbehandeling' bij de Vlaamse Ombudsdienst steeds te vermelden op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten, waarbij tevens duidelijk moet worden aangegeven dat burgers met hun klachten terecht moeten én kunnen, in de eerste plaats bij de overheidsdienst zelf, en voor vragen om informatie van algemene aard bij de Vlaamse Infolijn".

VOORSTEL 1999-05

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat de overheid zich bezint over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

Door het feit dat sommige gemeenten wel en andere geen ombudsdienst hebben geïnstalleerd bestaat er een vorm van ongelijkheid tussen burgers van verschillende gemeenten. Het is aangewezen dat de federale en gewestelijke overheden overleggen om aan die situatie een einde te maken, bijvoorbeeld door de uitwerking van een kaderregeling voor de organisatie van een (inter)gemeentelijke ombudsfunctie, zo luidde de aanbeveling.

In de Kamer van Volksvertegenwoordigers was reeds in 2000 een wetsvoorstel ingediend tot aanvulling van de nieuwe gemeentewet met een artikel 122bis met betrekking tot de gemeentelijke ombudsman of –vrouw (Kamer van Volksvertegenwoordigers, Stuk 955 (2000-2001) - Nr. 1), waarvan sprake in ons vorig Jaarverslag. Het legt een aantal basiscriteria vast voor als een lokale overheid het initiatief neemt om aan de ombudsfunctie vorm te geven.

Intussen moet worden verwezen naar het Lambermontakkoord en de daaraan gekoppelde wijzigingen aan de wetgeving inzake de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de gemeenschappen en gewesten, in het bijzonder inzake de bevoegdheid over de regelgeving over de gemeente en de provincie. In het verlengde hiervan maken we melding van de *Proeve van gemeentedecreet*: daarin wordt het onderscheid tussen de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling bevestigd. Er is enerzijds sprake van een "meldpunt" (voor de eerstelijnsklachten) en een "ombudsdienst" voor de klachten in tweede lijn.

Vooral moet ook verder worden nagedacht over mogelijke intergemeentelijke formules, al dan niet gekoppeld aan de mogelijkheid om "aan te sluiten" bij een ombudsdienst van een niveau, dat het lokale overstijgt. Daarbij kan worden gedacht aan een ombudsdienst op het deelstatelijke of federale vlak: wij verwijzen daarvoor naar het Nederlandse model.

In het verlengde van het klachtendecreet is overigens ook door het Vlaams Parlement een resolutie goedgekeurd betreffende de noodzaak van de organisatie van een behoorlijk eerstelijnsklachtenmanagement op lokaal niveau. Daaraan hebben we aandacht besteed in deel 2.

5.1.2 Nieuwe voorstellen

Voorstel 2001-01

De Vlaamse overheid moet op korte termijn samen met de Vlaamse Ombudsdienst concrete samenwerkingsmodaliteiten verder uitwerken, teneinde de toegankelijkheid van de klachtvoorzieningen, zowel op de eerste lijn (klachtenmanagement) als op de tweede lijn (Vlaamse Ombudsdienst) te optimaliseren.

Naar aanleiding van het klachtendecreet zijn reeds heel wat samenwerkingsinitiatieven ontwikkeld. Teneinde de klachtenbehandeling op de eerste en de tweede lijn zo vlot mogelijk te laten verlopen en de afstemming mogelijk te maken, moet de Vlaamse overheid samen met de Vlaamse Ombudsdienst concrete samenwerkingsmodaliteiten verder ontwikkelen, onder meer op het vlak van de communicatie, de registratie, de rapportage, enzomeer.

5.2 Thematische aanbevelingen

5.2.1 Natraject vorige thematische aanbevelingen

In de themastukken 4.2 tot en met 4.11 wordt, telkens in hoofdstuk 3, het natraject van de thematische aanbevelingen besproken.

5.2.2 Nieuwe thematische aanbevelingen

In de themastukken 4.2 tot en met 4.11 zijn, na de conclusie in hoofdstuk 4, de thematische aanbevelingen al geformuleerd. We zetten ze hier nog eens op een rijtje.

Fiscaliteit: kijk- en luistergeld

Aanbeveling 2001-01

De Vlaamse overheid moet bij de afschaffing van bestaande regelingen efficiënte overgangsmaatregelen nemen die een gelijke behandeling van alle betrokkenen waarborgen.

AANBEVELING 2001-02

De Vlaamse overheid moet haar gegevensbestanden optimaal bijwerken en gebruikmaken van alle gegevens waarover zij kan beschikken. Op die manier wordt vermeden dat een burger dezelfde wijziging van zijn gegevens verschillende keren moet doorgeven.

AANBEVELING 2001-03

De Vlaamse overheid moet er bij geautomatiseerde invorderingsprocedures voor zorgen dat die tijdelijk onderbroken kunnen worden als blijkt dat er iets is misgelopen met het aanslagbiljet of met de verzending ervan. De belastingplichtige heeft recht op ontvangst van een correct aanslagbiljet op het juiste adres voordat er stappen worden ondernomen inzake gedwongen invordering, onder meer via een gerechtsdeurwaarder.

AANBEVELING 2001-04

De Vlaamse overheid moet in haar fiscaliteit voldoende oog hebben voor een proactieve aanpak van onvolledige of achterstallige betalingen die extra invorderingskosten minimaal houdt. Naast onwillige betalers vinden we in deze groep de maatschappelijk kwetsbaarste mensen, van wie de situatie niet verbetert met het opleggen van dwangmaatregelen. Samenwerking met OCMW's en schuldbemiddelaars is een mogelijkheid.

FISCALITEIT: ONROERENDE VOORHEFFING

AANBEVELING 2001-05

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de bezwaarschriften over de onroerende voorheffing binnen de maximale termijn van zes maanden behandeld worden. De behandelingstermijn van bezwaarschriften waarbij de beslissing ook afhangt van informatie die door federale overheidsdiensten verstrekt moet worden, moet verkort worden door in samenwerkingsakkoorden striktere antwoordtermijnen af te spreken.

AANBEVELING 2001-06

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de telefonische informatieverstrekking via de Vlaamse Belastinglijn optimaal gegarandeerd blijft. De rechtstreekse bereikbaarheid van de dienst Onroerende Voorheffing van de Belastingdienst voor Vlaanderen moet verder verbeterd worden.

AANBEVELING 2001-07

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

AANBEVELING 2001-08

De Vlaamse overheid moet er door specifieke controles voor zorgen dat een fout die hersteld is na een bezwaarschrift in het vorige aanslagjaar, niet herhaald wordt in het volgende jaar.

AANBEVELING 2001-09

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen de jaarlijkse aanslagbiljetten steeds in ongeveer dezelfde periode van het jaar naar de belastingplichtigen te sturen. In de gevallen waarbij die jaarlijkse verzending in ongeveer dezelfde periode echt onmogelijk is, moet de Vlaamse overheid duidelijke informatie verstrekken over de redenen en op een soepele wijze oplossingen toestaan voor eventuele betalingsproblemen.

MILIEU

AANBEVELING 2001-10

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten samen de milieuhinder aanpakken en de effectieve handhaving van milieuovertredingen garanderen, ook de overtredingen door bedrijven van klasse 2 en 3. De gemeenten moeten daarom hun taak van milieutoezicht ten volle opnemen. De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer systematische voortgangsbewaking van alle overtredingen en van de acties van de gemeenten.

AANBEVELING 2001-11

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de burger weet waar hij voor meldingen over milieuhinder terechtkan.

AANBEVELING 2001-12

De Vlaamse overheid moet ernaar streven binnen een redelijke termijn beslissingen te nemen in beroep over milieuvergunningen.

AANBEVELING 2001-13

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor een compensatie in geval van historische bodemverontreiniging, onder meer door benzinestations, intensiveren en de oprichting van een fonds daartoe mee bespoedigen.

AANBEVELING 2001-14

De Vlaamse overheid moet de inspanningen voor de informatieverstrekking en voor een duidelijke kostenregeling in de sector van de waterdistributie voortzetten.

MILIEU: AFVALWATERHEFFING

AANBEVELING 2001-15

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de burgers met meer nadruk wijzen op de consequenties van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht. De Vlaamse overheidsinstelling die de inning int, moet bij problemen over de onweerlegbare band de heffingsplichtige op een actieve manier helpen, door de werkelijke verbruiker rechtstreeks te wijzen op het verhaalrecht van de heffingsplichtige.

AANBEVELING 2001-16

De Vlaamse overheid en vooral de drinkwatermaatschappijen moeten de potentieel vrijstellingsgerechtigden nadrukkelijker en gerichter wijzen op de band tussen de naam op de waterfactuur en het recht op vrijstelling. De bestandskoppeling ten behoeve van de automatische vrijstelling moet uitgaan van zo actueel mogelijke gegevens en op zijn vroegst van de stand van de gegevens op 1 januari van het aanslagjaar.

AANBEVELING 2001-17

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij de inning van de afvalwaterheffing de heffingsplichtigen zo zorgvuldig en correct mogelijk benaderd worden, onder meer bij adreswijzigingen en overlijdens.

AANBEVELING 2001-18

Bij afwijzing van bezwaarschriften wegens laattijdigheid of bij het ontbreken van een bezwaarschrift moet worden nagekeken of er geen grond is voor ambtshalve ontheffing.

RUIMTELIJKE ORDENING

AANBEVELING 2001-19

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

AANBEVELING 2001-20

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten ernaar streven stedenbouwmisdrijven binnen een redelijke termijn aan te pakken. Een duidelijke taakverdeling kan hiertoe bijdragen, maar mag niet ten koste van eenvormig optreden gaan.

AANBEVELING 2001-21

De Vlaamse overheid moet de informatieverstrekking over de heffing op leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten bevattelijker maken.

AANBEVELING 2001-22

De Vlaamse overheid moet op het vlak van ruimtelijke ordening de burger uit eigen beweging die concrete informatie verschaffen die voor de betrokkene nuttig is.

WONEN

AANBEVELING 2001-23

De Vlaamse overheid moet meer inspanningen leveren om de informatie over de rechten en plichten van bewoners van sociale huurwoningen en over de leegstandsheffing te verbeteren.

AANBEVELING 2001-24

De Vlaamse overheid moet voorzien in een geïntegreerd gegevensbestand inzake het onroerend goed zodat de foutenmarge bij de heffing op leegstand en verkrotting kleiner wordt.

AANBEVELING 2001-25

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een gecoördineerde en eenduidige interpretatie van het leegstandsdecreet en bij de herziening van het decreet inzake de leegstandsheffing moet ruimte gecreëerd worden om onvrijwillige leegstand te toetsen.

AANBEVELING 2001-26

De Vlaamse overheid moet de doorlooptijden voor de leegstandsheffing optimaliseren. Ze moet de verzending van de heffingsbiljetten inzake leegstand nauwer laten aansluiten bij de inventarisatiedatum en de bezwaarschriften inzake leegstand en verkrotting binnen een termijn van 6 maanden behandelen.

AANBEVELING 2001-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat kandidaten-rechthebbenden binnen een redelijke termijn na hun aanvraag een sociale woning kunnen betrekken.

ONDERWIJS

AANBEVELING 2001-28

De Vlaamse overheid moet blijven aandringen bij het ministerie van Financiën om de samenwerking in het kader van de aanvragen studietoelage te verbeteren, zowel inzake gegevensuitwisseling als mogelijkheden tot samenwerking bij nieuwe fiscale regelgeving.

AANBEVELING 2001-29

De Vlaamse overheid moet de gegevenskoppeling van dossiers studietoelage van kinderen uit één gezin realiseren. Bij de afhandeling van dossiers moeten rechtstreeks toegankelijke gegevensbestanden optimaal gebruikt worden zodat de administratieve lasten van de aanvrager worden geminimaliseerd.

VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT

AANBEVELING 2001-30

De Vlaamse overheid moet een vlotte terugbetaling van de kortingen op abonnementen van De Lijn garanderen.

AANBEVELING 2001-31

De Vlaamse overheid moet bij de verspreiding en de verlenging van de 65+-kaart zo veel mogelijk de gelijke behandeling van alle betrokken burgers blijven garanderen.

AANBEVELING 2001-32

De Vlaamse overheid moet klantvriendelijker omgaan met klachten over beschadigingen van het wegdek of over onveilige situaties in het verkeer.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID

AANBEVELING 2001-33

De Vlaamse overheid moet aan de hand van een ontvangstmelding aanvragers op de hoogte brengen van de ontvangst van de aanvraag. Als de Vlaamse overheid dat niet mogelijk acht, moet in de algemene informatieverstrekking over de aanmoedigingspremie de gemiddelde behandeltermijn van een aanvraag duidelijk gemaakt worden.

AANBEVELING 2001-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat alle briefwisseling van burgers beantwoord wordt. Dat geldt ook voor tussentijdse vragen over de stand van zaken van een dossier. Als de aanvraagdossiers ernstige vertraging oplopen, is het wenselijk dat de Vlaamse overheid op eigen initiatief de aanvragers daarvan op de hoogte brengt.

AANBEVELING 2001-35

De Vlaamse overheid moet een redelijke behandeltermijn van de aanvraagdossiers garanderen en die termijn ook beheersen.

AANBEVELING 2001-36

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of het mogelijk is een aantal aspecten van de nieuwe regelgeving inzake de privé-sector, zoals indieningstermijnen of maandelijkse uitbetaling, ook voor de publieke sector en de social-profitsector door te voeren.

WELZIJN

AANBEVELING 2001-37

De Vlaamse overheid moet het huidig beoordelingskader objectiveren zodat kandidaat-adoptanten weten hoe ze geëvalueerd zullen worden.

AANBEVELING 2001-38

De Vlaamse overheid moet toezicht houden op de procedure die de evaluatiecentra volgen, afspraken maken over de concrete invulling van de evaluatieprocedure en die op regelmatige basis evalueren. Ook klachten over de evaluatiecentra moeten zorgvuldig behandeld worden.

AANBEVELING 2001-39

De Vlaamse overheid moet kandidaat-adoptanten duidelijk informeren over de evaluatiecriteria, de functie van Kind en Gezin en de functie en positie van de adviescommissie in de interlandelijke adoptieprocedure.

5.3 Algemene aanbevelingen

5.3.1 Natraject vorige algemene aanbevelingen

Een aantal algemene aanbevelingen van 2000 zijn overgenomen en bekrachtigd door het Vlaams Parlement in de reeds genoemde *Resolutie betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst* van 24 oktober 2001 (Stuk 825 (2000-2001). Bij de bespreking van de algemene aanbevelingen in de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2000-2001) - Nr. 4) is opnieuw aangedrongen op de opvolging die moet worden gegeven aan deze aanbevelingen. Het Vlaams Parlement verzocht in deze resolutie de Vlaamse Regering om "tegen eind 2001 aan het Vlaams Parlement mee te delen welke concrete beslissingen terzake reeds werden genomen en op welke manier aan deze en andere aanbevelingen in het jaarverslag van de ombudsman tegemoet zal worden gekomen".

Een rapportage is ter attentie van de Vlaamse ombudsman gebeurd in een brief van 6 november 2001 vanwege de minister-president van de Vlaamse Regering. Ook werden een aantal reacties ontvangen zowel van departementen, administraties en afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van een aantal Vlaamse Openbare Instellingen.

Een reactie van het departement Coördinatie had ook betrekking op de algemene aanbevelingen. In verband met de algemene aanbevelingen 2000-30 tot 2000-33 meldt het departement Coördinatie dat in het kader van de legistieke aspecten en de algemene beginselen van behoorlijke regelgeving een eerste voortgangsrapport inzake vereenvoudiging van regelgeving aan het Vlaams Parlement is bezorgd. Bovendien is een Kenniscel opgericht, die als belangrijke taak de uitwerking en de implementatie van reguleringsmanagement heeft.

De aanbevelingen worden slechts hernomen voor zover er relevante gegevens te melden zijn in dat verband.

Aanbeveling 1999-30

De bezwaarprocedures moeten veralgemeend worden.

Het valt aan te bevelen om in de diverse sectoren waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger, te voorzien in een georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht.

De Vlaamse Regering besliste op 6 juli 2001 dat het departement Coördinatie dient te onderzoeken "of en op welke manier de bezwaarprocedures bij de Vlaamse overheidsdiensten veralgemeend, uniform gemaakt en vereenvoudigd kunnen worden, alsook of en in welke mate de impliciete afwijzing van het beroep in administratieve geschillen- of beroepsprocedures bij de Vlaamse overheidsdiensten kan worden afgeschaft".

Het gebrek aan bezwaarprocedures kan immers ook grondrechtelijke problemen opleveren, daar waar de sanctie, bijvoorbeeld inzake fiscaliteit, het karakter van een met een straf vergelijkbare dwangmaatregel heeft, zoals een boete. Dat is zo omwille van de mogelijke strijdigheid met de daaraan verbonden waarborgen overeenkomstig artikel 6 van het Europees Verdrag tot bescherming van de fundamentele vrijheden en rechten van de mens in verband met het grondrecht op een eerlijk proces.

AANBEVELING 1999-31

De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet waar nodig verder worden verbeterd.

Zowel de telefonische bereikbaarheid als de fysieke bereikbaarheid, maar ook de deugdelijke correspondentie en de beantwoording van briefwisseling binnen een redelijke termijn zijn daarbij aandachtspunten.

Ondanks de goede werking van een aantal infolijnen van de Vlaamse overheid en de doelstellingen in de richting van optimale klantvriendelijkheid en systematische kwaliteitsbewaking, is de bereikbaarheid vooral bij piekperiodes, bijvoorbeeld voor de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing voor gebouwen of woningen, nog steeds niet optimaal. Toch is vanaf mei 2001 de specifieke "Vlaamse Belastinglijn" ingevoerd. Wij verwijzen naar dit onderdeel in deel 4. De Vlaamse Ombudsdienst zal hier blijven op toezien.

AANBEVELING 1999-33

De behandeltermijnen bij aanvragen en briefwisseling moeten redelijk zijn.

Ook als de regelgeving geen dwingende termijnen oplegt of alleen termijnen van orde bevat, moet de doorlooptijd van de behandeling van aanvragen en dossiers redelijk blijven, net als de behandeltermijn voor correspondentie.

Ook in 2001 kwamen talrijke gevallen voor, waarbij een overschrijding van de redelijke termijn kon worden vastgesteld. Concrete toepassingen hiervan zijn in de eerste plaats de niet-tijdige beantwoording van briefwisseling, maar ook de aflevering of weigering van stedenbouwkundige vergunningen, de behandeling van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden, de terugbetaling van onterecht geïnde sommen en de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking.

In de resolutie betreffende de algemene aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst is door het Vlaams Parlement aangedrongen op redelijke behandelingstermijnen. "Meer bepaald, mag de Vlaamse overheid, in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie, briefwisseling in ieder geval niet onbeantwoord laten; zijn, bij zeer lange behandelingstijden, tussenberichten noodzakelijk" (resolutie punt 1°, b).

De Vlaamse Regering vond dit eerder reeds een terechte aanbeveling en meldt dat er in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap periodiek afspraken worden gemaakt rond behandeltermijnen, waarbij de inkorting samenloopt met vereenvoudiging en inzet van het juiste personeel. De Vlaamse Ombudsdienst blijft evalueren of dit de gewenste effecten sorteert. In haar beslissing van 6 juli 2001 stelt de Vlaamse Regering dat de Vlaamse ministers "de overheidsdiensten, waarvoor ze bevoegd zijn, de opdracht (moeten) geven de briefwisseling van burgers aan de overheidsdiensten nooit onbeantwoord te laten en bij lange behandelingstermijnen tussenberichten aan de burgers te richten".

AANBEVELING 1999-34

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen en te gebruiken bij de behandeling van aanvragen.

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst op het feit dat gegevens en informatie niet of onvoldoende worden uitgewisseld. In de mate van het mogelijke moeten een efficiënte uitwisseling en koppeling van gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen.

De koppeling met externe (bijvoorbeeld met het Kadaster) of met interne gegevens (bijvoorbeeld inzake de leegstandsheffing voor gebouwen of woningen) moet zo vlot mogelijk worden georganiseerd.

Positief is de koppeling die nu automatisch gebeurt voor de vermindering van de afvalwaterheffing, waar de nodige gegevens worden gekoppeld. Ook zijn de problemen inzake de koppeling van gegevens in het kader van de onroerende voorheffing verminderd.

Een ander voorbeeld is de onmogelijkheid om inzake studietoelagen te komen tot een koppeling van meerdere dossiers van één gezin, dat een studietoelage voor verschillende gezinsleden aanvraagt. Ondanks het voornemen hieraan te verhelpen en contacten met het federale ministerie van Financiën zijn op het terrein nochtans geen vorderingen geboekt. Ook inzake huisvestingspremies kan de verzameling van gegevens vlotter lopen.

AANBEVELING 1999-36

Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven.

De Vlaamse overheid moet er blijven naar streven om toegankelijke en correcte informatie te verstrekken, zodat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen. Als er beleidsvoornemens worden aangekondigd via campagnes en als daarbij bepaalde klantvriendelijke toezeggingen worden gedaan, dan moet de Vlaamse overheid haar toezeggingen ook gestand doen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt onder meer de blijvende verwarring vast naar aanleiding van het beleidsvoornemen om het kijk- en luistergeld af te schaffen. Ook al was dit reeds gemeld in het vorige Jaarverslag, is rond de verdere implementatie van de afschaffing van het kijk- en luistergeld en de modaliteiten in dat verband, onder meer naar aanleiding van de laatste heffing, de verwarring nog bestendigd. Wij verwijzen hiervoor naar de bespreking van aanbeveling 2000-37.

Het Vlaams Parlement stelde in de resolutie over de algemene aanbevelingen 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst (resolutie punt 1°, c): "Omdat communicatie over beleidsvoornemens bij sommigen de indruk doet ontstaan dat die al gerealiseerd zijn, wat aanleiding geeft tot misverstanden, moet de Vlaamse overheid in de communicatie met de burger zo volledig en duidelijk mogelijk wijzen op het onderscheid tussen beleidsvoornemens en de al bestaande regelgeving".

AANBEVELING 1999-37

Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem moet worden geconcretiseerd.

Op het terrein is er van de realisatie van het éénloketsysteem nog niet veel gerealiseerd. Enkele initiatieven staan wel op het getouw, onder meer op het gebied van geïntegreerde loketten voor een vijftal clusters van beleidsvelden, die hoog scoren op de wensenlijst van de klanten (wonen, fiscaliteit, enzomeer). Op de Vlaamse Infolijn na is in 2001 nog weinig of niets tastbaars voorhanden.

AANBEVELING 2000-30

De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, waar dat mogelijk is, ofwel door de aanpassing van de regelingen, waar dat noodzakelijk is. Die onbedoelde neveneffecten kunnen opgespoord worden door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie.

In verschillende themastukken zijn neveneffecten aangewezen van de bestaande regelgeving: de strikte toepassing van die regelgeving leidt tot situaties die de regelgever nooit kan hebben bedoeld.

Daarom is het aangewezen om te proberen die onbedoelde neveneffecten, die bij een strikte toepassing ingaan tegen de geest van een wet of decreet, zo spoedig mogelijk weg te werken. Dat kan onder meer door een veralgemening van het stelsel van wetgevingsevaluatie op Vlaams niveau. Als door een doorgedreven informatieverlening over die risico's de neveneffecten kunnen worden vermeden, moet de Vlaamse overheid daartoe initiatieven ontwikkelen. De Vlaamse Ombudsdienst kan hierbij een signalerende rol spelen.

In de resolutie van het Vlaams Parlement over de algemene aanbevelingen 2000 heeft men gewezen op de noodzaak om bij de uitvoering van beleid de naleving van de beginselen van behoorlijke regelgeving in acht te nemen. In dat kader moet "de Vlaamse overheid proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel bij de toepassing van de regelgeving, waar dat mogelijk is, ofwel door de aanpassing van de regelgeving, waar dat noodzakelijk is; die onbedoelde neveneffecten kunnen opgespoord worden door een stelsel van regelgevingsevaluatie in te voeren" (resolutie punt 1°, a). In de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken is zelfs gepleit voor de opmaak van een overzicht (een charter) van de normen van behoorlijke regelgeving, dat via een protocol zou kunnen worden vastgelegd: zo kunnen de regering en het parlement de ontwerpen en voorstellen van decreet daar op voorhand aan toetsen. Dankzij de vaststellingen in individuele dossiers kan zo de aandacht worden verschoven naar de algemene problematiek van de legistieke zorgvuldigheid.

Voor de uitwerking ervan verwijzen wij naar de betreffende thematische onderdelen, al dan niet uitmondend in specifieke aanbevelingen. Een voorbeeld is de ongelijkheid die ontstaat bij de afschaffing van het kijk- en luistergeld, al naar gelang de achternaam met een bepaalde letter van het alfabet begint.

AANBEVELING 2000-31

De Vlaamse overheid moet, in zoverre dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer de niet-toepassing ervan leidt tot oneigenlijke oplossingen. Daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties.

In sommige gevallen moet met mogelijke overmachtscriteria rekening worden gehouden, voor zover dit op een regelgevende basis steunt, voor zover dit op een objectieve basis gebeurt en voor zover in gelijkaardige gevallen niet wordt afgeweken van het gelijkheidsbeginsel. Er is sprake van overmacht als er een onoverkomelijke gebeurtenis heeft plaatsgevonden waarop de burger geen vat had en als deze heeft gehandeld zoals een voorzichtig en redelijk mens dat in dezelfde omstandigheden zou doen. Voor concrete toepassingen verwijzen wij naar de thema's fiscaliteit (kijk- en luistergeld) en afvalwaterheffing.

In de resolutie over de algemene aanbevelingen 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst moet volgens het Vlaams Parlement de Vlaamse overheid "voor zover dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer niet rekening houden met overmacht leidt tot oneigenlijke oplossingen; daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties" (resolutie punt 1°, a).

Ook de beslissing van de Vlaamse Regering van 6 juli 2001 bevat een onderzoeksopdracht voor het departement Coördinatie, met name "of, in welke mate en op welke wijze het decretaal geregeld kan worden dat in geval van overmacht de Vlaamse Regering/administratie bij de behandeling van een individueel dossier van een dwingende rechtsregel kan afwijken".

AANBEVELING 2000-32

Bij de invoering van nieuwe regelingen en bij de wijziging of afschaffing van bestaande regelingen moet de Vlaamse overheid in een ruime overgangsperiode voorzien. Dan kunnen de diensten de nieuwe regelingen voldoende bekendmaken aan de publieke opinie.

In het klachtenbeeld over 2001 zijn in dit verband geen voorbeelden te melden. Uiteraard moet wel worden verwezen naar de problematiek van de gelijkheid bij de afschaffing van het kijk- en luistergeld.

AANBEVELING 2000-33

Bij de besluitvorming en de implementatie van nieuwe regelingen dient de Vlaamse overheid een retroactieve werking van regels te vermijden.

In sommige gevallen treden vooral wijzigingen van bestaande regelingen in werking met terugwerkende kracht, wat strijdig is met de algemene beginselen van behoorlijke wetgeving, en met enkele ombudsnormen, zoals de rechtszekerheid.

In dit verband stelt de resolutie van het Vlaams Parlement over de algemene aanbevelingen 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst dat "de Vlaamse overheid bij de besluitvorming en implementatie van nieuwe regelingen retroactieve werking van regels (moet) vermijden" (resolutie punt 1°, a).

AANBEVELING 2000-34

De Vlaamse overheid moet erover waken dat, bij de vervanging van de regering of één of meerdere ministers, de continuïteit in de behandeling en de opvolging van dossiers gegarandeerd blijft.

Het departement Coördinatie meldt op 28 mei 2001 dat het draaiboek kabinetwissel van 1995 is geactualiseerd in 1999, zodat een vlotte overdracht van dossiers mogelijk wordt gemaakt voor een aantal aangelegenheden.

AANBEVELING 2000-35

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit.

De aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet, vooral voor wat het gebrek aan duidelijkheid en aan uniformiteit betreft. Deze bestaat onder meer inzake inningsmodaliteiten, termijnen, bezwaarprocedures, bevoegde overheden, enzovoort. Een stroomlijning en eventuele afstemming moet de Vlaamse fiscaliteit duidelijker maken.

In 2001 is hieromtrent voorlopig weinig gebeurd, maar uit de *Beleidsbrief 2001-2002* van de Vlaamse minister van Financiën blijkt dat er heel wat plannen bestaan in deze richting.

AANBEVELING 2000-36

Bij de uitvoering van haar beleid, en in het bijzonder bij de inning van fiscale inkomsten, moet de Vlaamse overheid zelf het principe van de kostenbesparing hanteren. Dat geldt ook voor haar opdrachthouders in de gevallen dat bepaalde taken en opdrachten worden uitbesteed.

In bepaalde aangelegenheden is duidelijk geworden dat te snel wordt overgegaan tot een gerechtsdeurwaardersoptreden, wat soms snel tot onevenredig hoge kosten leidt in verhouding tot de som waarover het gaat. Mogelijkheden voor kostenbesparend optreden zien wij vooral op het gebied van de Vlaamse fiscaliteit, ook ingeval van betalingsmoeilijkheden.

In de beslissing van de Vlaamse Regering van 6 juli 2001 worden de Vlaamse ministers belast met het uitwerken van maatregelen "om te verhinderen dat de overheidsdiensten waarvoor zij bevoegd zijn, bij de behandeling van individuele dossiers kosten zouden maken, ten laste van de burger".

In de praktijk is er in de loop van 2001 op het terrein weinig gebeurd. Gevallen van te snelle invordering door het niet kunnen stopzetten van de lopende procedure kwamen nog voor, onder meer inzake kijk- en luistergeld.

AANBEVELING 2000-37

Er dient door de Vlaamse overheid in de communicatie met de burger maximaal te worden gewezen op het onderscheid tussen beleidsvoornemens en de bestaande toestand.

Omdat communicatie over beleidsvoornemens bij sommigen de indruk doet ontstaan dat die al gerealiseerd zijn, geeft dat aanleiding tot misverstanden en verwarring, zoals onder meer inzake de voorgestelde "afschaffing" van het kijk- en luistergeld. Deze verwarring, die reeds in 2000 duidelijk was naar aanleiding van de eerste berichten, heeft zich ook in 2001 doorgezet, onder meer rond de modaliteiten van de afschaffing "tegen" of "in" het jaar 2001.

De vermelding in een informatiefolder bij de laatste heffing dat sprake was van "misleidende berichtgeving" getuigt van een weinig klantvriendelijke wijze van communicatie met de belastingbetalers. Men had de onduidelijkheid beter weggewerkt, in plaats van ze nog te verhogen door een dergelijke stellingname.

Het is van belang elke verwarring tussen beleidsvoornemens en de bestaande regelgeving te vermijden. Wij verwijzen in dit verband naar de eerder genoemde passus in de resolutie van het Vlaams Parlement naar aanleiding van de algemene aanbevelingen 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het departement Coördinatie meldt dat dit voor de informatieambtenaar bij de redactie van berichten een aandachtspunt moet zijn.

AANBEVELING 2000-38

Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een permanent aandachtspunt blijven, ook als in aangelegenheden wordt samengewerkt met andere instanties.

Naast de eigen informatieverlening, die de Vlaamse overheid zelf actief organiseert, blijken in de concrete realiteit problemen te rijzen wanneer het aangelegenheden betreft waarin wordt samengewerkt met andere overheden of instanties.

De in 1999 en 2000 vermelde voorbeelden blijven overeind: informatie over aangifte en opzeggingsregelingen inzake kijk- en luistergeld, de kostenregelingen en tariefstructuren inzake waterdistributie en de huisvestingspremies. In zulke gevallen is het de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid de burger zo volledig mogelijk te informeren.

Hier wordt door het departement Coördinatie gewezen op de lancering op 1 juli 2001 van het e-governmentproject, met name de portaalsite: het elektronisch informatieloket verschaft op geïntegreerde wijze toegang tot alle mogelijke overheidsinformatie met links naar de verschillende bestuursniveaus. Via de portaalsite zal ook de kennisbank van de Vlaamse Infolijn worden ontsloten. In een latere fase zal een transactieloket worden uitgebouwd waar de mensen terechtkunnen voor een klantvriendelijke behandeling van transacties met de overheid, zo wordt gesteld. Voor de distributie van overheidspublicaties wordt de drempel nog verlaagd door ook gebruik te maken van een grote selectie van krantenwinkels verspreid over alle Vlaamse gemeenten. Op grond van een onderzoek ten slotte zal de kwaliteit van de telefonische dienstverlening worden verbeterd.

Wij willen hierbij opmerken dat het vooral gaat om beleids- en werkingsintenties, die op het terrein zullen moeten worden geëvalueerd.

AANBEVELING 2000-39

Wanneer de Vlaamse overheid op de hoogte wordt gebracht van onjuiste gegevens of fouten, moet zij bij een volgend contact met de burger gecorrigeerde gegevens gebruiken.

Als na een bezwaarschriftprocedure blijkt dat de gegevens waarover een overheid beschikt, niet correct zijn, is het weinig klantvriendelijk dat die informatie niet wordt gebruikt bij een volgend contact met de betrokkene, bijvoorbeeld de adresgegevens van een belastingplichtige bij een volgend aanslagbiljet inzake de afvalwaterheffing. Een actieve overheid past de gegevens aan, zodra ze kunnen worden gecorrigeerd.

Behalve bij de Vlaamse Milieumaatschappij, waar een inspanning is geleverd en het aantal bezwaren noemenswaardig is gedaald, merkten we in 2001 weinig resultaten op het terrein.

We stelden vast dat de verzending van bepaalde overheidsdocumenten, zoals de afvalwaterheffing, de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing voor gebouwen en woningen, in een aantal dossiers in 2001 aan de onjuiste persoon of het onjuiste adres gebeurde.

AANBEVELING 2000-40

De Vlaamse overheid mag in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie briefwisseling alleszins niet onbeantwoord laten. Bij zeer lange behandelingstijden zijn tussenberichten noodzakelijk.

Het beginsel, dat in sommige gevallen door de Belastingdienst voor Vlaanderen wordt gehanteerd, met name dat vragen om informatie niet worden beantwoord, onder meer in verband met onroerende voorheffing, is in strijd met het beginsel van de deugdelijke correspondentie. Dit is des te meer het geval als zeer lange termijnen van behandeling gebruikelijk zijn, bijvoorbeeld voor de behandeling van bezwaarschriften. Een tussentijds bericht lijkt in die gevallen noodzakelijk. Ook ontvangstmeldingen behoren volgens de Vlaamse Ombudsdienst tot de elementaire aspecten van klantvriendelijkheid, behalve wanneer zeer korte behandelingstijden kunnen worden gegarandeerd, bijvoorbeeld minder dan één maand.

Zoals eerder vermeld vond de Vlaamse Regering dit reeds een terechte aanbeveling en meldt dat er in het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap periodiek afspraken worden gemaakt rond behandeltermijnen, waarbij de inkorting samenloopt met vereenvoudiging en inzet van het juiste personeel. De Vlaamse Ombudsdienst blijft evalueren of dit de gewenste effecten sorteert. In haar beslissing van 6 juli 2001 stelt de Vlaamse Regering dat de Vlaamse ministers "de overheidsdiensten, waarvoor ze bevoegd zijn, de opdracht (moeten) geven de briefwisseling van burgers aan de overheidsdiensten nooit onbeantwoord te laten en bij lange behandelingstermijnen tussenberichten aan de burgers te richten".

Op het terrein kwamen nog situaties van onbeantwoorde briefwisseling voor in het kijk- en luistergeld, de onroerende voorheffing en de leegstandsheffing voor woningen en gebouwen. Sommige diensten stellen zelfs dat als principe geldt dat op vragen om informatie zonder meer **niet** wordt geantwoord, hetgeen naar onze mening onaanvaardbaar is.

5.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

De nieuwe algemene aanbevelingen kunnen vooral uit de thematische behandeling van klachten worden gedistilleerd.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING

AANBEVELING 2001-40

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om bestaande en nieuwe regelgeving, die van belang is voor de positie van de burger, zo veel, zo snel en zo volledig mogelijk bekend te maken en de burger actiever te begeleiden bij de uitoefening van zijn rechten.

Het eerste aspect betreft de "communicatie op maat": uit een Nederlands rapport over de toekomst van de overheidsvoorlichting blijkt onder meer dat slechts 20 % van de burgers als "goed geïnformeerd" kan worden beschouwd. Daarom moeten extra inspanningen worden gedaan om informatie op maat te bieden van de moeilijk bereikbare groepen en personen, onder meer ook door de inschakeling van intermediaire organisaties of personen. Dit geldt in het bijzonder wanneer het gaat om regelgeving die de rechtspositie (in voor- of nadeel) beïnvloedt, zoals de invoering van nieuwe voorzieningen of tegemoetkomingen.

Bij de uitoefening van deze rechten moeten overheidsinstellingen niet enkel passief vragen en aanvragen registreren en behandelen, maar betrokkenen ook actief begeleiden naar een voor hen gunstige situatie, die het best aansluit bij de filosofie van de regelgeving. We moeten er immers van uitgaan dat de regelgeving die voorzieningen instelt met als primaire bedoeling dat ze worden gebruikt.

De nood aan intensivering van onze eerdere aanbeveling 1999-36 is dit jaar aan bod gekomen in de thema's **onderwijs, wonen** en **economie en werkgelegenheid**. Maar ook in de ruimtelijke ordening moet worden gestreefd naar een actieve ondersteuning en begeleiding van de burger om hem in een zo correct mogelijke positie te brengen.

Aanbevelingen in verband met handhaving

Aanbeveling 2001-41

De Vlaamse overheid dient een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid te ontwikkelen en in stand te houden, ook wanneer diverse overheden betrokken zijn bij de toepassing van concrete handhavingsmaatregelen. De invulling van het begrip subsidiariteit mag niet leiden tot een gebrekkige handhaving. De burger moet ten slotte weten waar hij voor klachten over overtredingen terechtkan.

De geloofwaardigheid van beleid staat of valt met de effectieve handhaving. Zeker op het gebied van het leefkader in Vlaanderen is het voor de burger soms onduidelijk bij wie hij waarvoor kan klagen en vooral of er sprake is van een effectief handhavingsbeleid.

Vaak zijn toezicht en handhaving echter verspreid over verschillende overheden, die daarvoor instaan. Deze institutionele taakverdeling mag echter geen alibi zijn om niet op te treden, daar waar dat maatschappelijk verantwoord is.

Inzake ruimtelijke ordening en milieu dient de Vlaamse overheid, al dan niet in samenwerking met andere overheden, een coherent en consequent handhavingsbeleid te ontwikkelen en in stand te houden. Het gebrek daaraan kan verband houden met onderbemensing van bepaalde diensten, met de beleidsprioriteiten inzake handhaving, enzomeer. Toch mag dit geen alibi zijn om overtredingen ongestraft te laten.

Voorts moet de burger weten waar hij waarvoor terecht kan: de interne taakverdeling tussen instanties mag niet tot gevolg hebben dat door onvoldoende opvolging van meldingen of slechte coördinatie tussen overheden overtredingen niet effectief zouden worden bestraft.

Het is ten slotte van belang te communiceren over de acties, die al dan niet worden ondernomen na de melding van hinder en overtredingen.

Aanbevelingen in verband met administratieve vereenvoudiging

Aanbeveling 2001-42

De Vlaamse overheid moet alle mogelijke initiatieven ontwikkelen, gericht op de administratieve vereenvoudiging.

Administratieve vereenvoudiging, vereenvoudiging van wetgeving, procedures en regels en reguleringsmanagement omvatten een aantal verschillende aspecten.

Wezenlijk is het onderscheid tussen administratieve lastenverlichting of vereenvoudiging aan de ene kant en de legistieke vereenvoudiging of reguleringshervorming aan de andere kant, die beide uiteraard wel samenhangen.

Legistieke vereenvoudiging van zijn kant houdt drie aspecten in: deregulering, herregulering en reguleringsmanagement. Hierbij speelt regelgevingsevaluatie dan weer een belangrijke rol.

De eerste rapportage op dit gebied van de uitvoerende macht aan de wetgevende macht biedt niet zo echt veel perspectieven. Ook al is het project in volle startfase en ontwikkeling, de Vlaamse overheid moet erover waken dat de uiteindelijke gebruiker van de administratieve dienstverlening, de burger, er beter van wordt.

Dat administratieve vereenvoudiging zich opdringt blijkt onder meer in de sector van de ruimtelijke ordening, in het bijzonder wat de complexiteit van de stedenbouwkundige vergunningen betreft.

AANBEVELING 2001-43

De Vlaamse overheid moet consequent opteren voor de verplichting om bij de ontvangst van stukken door de burger gericht aan de overheid, een ontvangstmelding te bezorgen.

Heel vaak moet de Vlaamse Ombudsdienst dossiers afsluiten met een beoordeling dat **geen oordeel mogelijk** is. Vaak hangt dat samen met het feit dat, bijvoorbeeld bij de opzegging van het kijk- en luistergeld of de indiening van een bezwaarschrift, de burger beweert iets te hebben opgezonden, terwijl de administratie beweert dat niet te hebben ontvangen.

In het huidige stelsel geldt de twijfel in feite in het voordeel van de administratie, die in dat verband meestal onwrikbaar bij haar standpunt blijft, en dus in het nadeel van de burger.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt daarom voor stelselmatig een ontvangstmelding te bezorgen aan de burger, tenzij op zeer korte termijn een beslissing of reactie zelf over de aangelegenheid kan worden meegedeeld. Ook kan in de communicatie aan de burger worden gemeld dat het beschikken over een bewijsstuk voor een zending bewijsproblemen achteraf kan vermijden.

AANBEVELING 2001-44

De Vlaamse overheid moet nog actiever gebruik maken van bestaande gegevens, ook wanneer het gegevens betreft die worden verwerkt of ter beschikking gesteld door andere overheden, al dan niet van een ander bevoegdheidsniveau. In sommige gevallen dient daarom ook de samenwerking tussen de beleidsniveaus te worden geïntensiveerd.

In de Vlaamse samenleving is in het licht van het subsidiariteitsbeginsel een zekere taakverdeling gegroeid, die overigens steeds in evolutie is, tussen de gemeentelijke en de gewestelijke bevoegdheidssfeer, waarbij in sommige beleidsdomeinen ook nog het provinciale niveau van belang is.

In het thema wonen merken we dat het inventarisbeheer voor verkrotte en leegstaande woningen en gebouwen in handen kan zijn van gemeente of gewest, maar dat ze beiden andere interpretaties hanteren van het leegstandsdecreet. In de thema's milieu en ruimtelijke ordening stellen we vast dat samenwerking tussen instanties noodzakelijk is in het kader van de handhaving en het toezicht.

Zowel in de sector van de onroerende voorheffing als bij de aanvraag voor een studietoelage zijn gegevens van federale herkomst van belang voor de beoordeling van een aanvraag zonder meer of een vraag om vermindering of vrijstelling, bijvoorbeeld behorend tot de Kruispuntbank of het federale ministerie van Financiën.

Sommige van die gegevens zijn rechtstreeks en/of online beschikbaar, andere niet. In het eerste geval is de bevoegdheidsverdeling geen reden om ze niet te gebruiken. In het andere geval moet meer dan thans het geval is worden gestreefd naar een intensievere samenwerking, zodat de burger niet het slachtoffer wordt van de niet-terbeschikkingstel-

ling van die gegevens en daardoor zelf heel wat tijd nodig heeft en het risico op onjuiste gegevens groter wordt.

In het kader van het geplande samenwerkingsakkoord tussen de federale overheid en de gewesten met betrekking tot de oprichting van het Agentschap van de Patrimoniale Informatie (API), is het wenselijk ook over de snelheid en correctheid van tussen overheden uit te wisselen gegevens afspraken te maken, zodat de kwaliteit, de bruikbaarheid en de vlotte beschikbaarheid daarvan gegarandeerd worden.

In het verlengde hiervan moet worden onderzocht of het mogelijk is de verplichting om voor materiële feiten ook nog formele bewijzen aan te brengen, te herzien. De Vlaamse Ombudsdienst denkt niet dat het noodzakelijk is voor àlle feiten telkens formele bewijzen voor te leggen. Dat geldt bijvoorbeeld voor gegevens zoals inkomen, geboortedatum, enzomeer, ook al zijn de gegevens van federale herkomst. Ook de aanwezigheid van een bouwvergunning die de schorsing van de leegstandsheffing tot gevolg kan hebben zou - indien deze effectief is afgeleverd - niet nogmaals formeel moeten worden bewezen. De overheid moet voor de verzameling ervan met andere woorden zelf stappen zetten en niet de burger.

AANBEVELING 2001-45

De Vlaamse overheid moet binnen de gewestelijke sfeer, maar ook in samenwerking met andere instanties, instaan voor een geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed.

Er is al enige tijd sprake van een veralgemeend en geïntegreerd informatiesysteem over het onroerend goed in Vlaanderen, waarbij het zogenaamde "Geografisch Informatiesysteem" als model kan dienen (GIS). De bestemming, de functie, het gebruik en de daaraan verbonden rechten en verplichtingen voor eigenaars, gebruikers of overheden zouden daarbij moeten worden geïnventariseerd. Dit systeem kan uitgroeien tot een wezenlijk instrument voor de ruimtelijke planning, het woon- en stedelijk beleid en nog andere meer sectorale beleidsdomeinen.

Dit zal als gunstige invloed hebben dat, onder meer bij de inventarisatie en inkohiering bij de heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen, de foutenmarges aanzienlijk worden beperkt, waardoor het aantal bezwaren noodzakelijkerwijze zal dalen en waardoor op zijn beurt de behandelingstermijn van deze bezwaarschriften zal worden beperkt. Ook inzake ruimtelijke ordening zal een dergelijk systeem de informatiezoektocht van particulieren en professionals vergemakkelijken, maar ook - indien dit professioneel wordt uitgebouwd - de rechtszekerheid verhogen. Ten slotte heeft het belang voor de correcte inning van de onroerende voorheffing om de gegevens van een onroerend goed te kennen.

AANBEVELING 2001-46

De Vlaamse overheid moet bij beslissingen alle verhaal-, bezwaar- en beroepsmogelijkheden vermelden en bekendmaken.

Wanneer wettelijke of andere beroepsprocedures bestaan, moet de vermelding ervan leiden tot een grotere vertrouwdheid voor de gebruiker. Het gaat hier vooral om de vermelding van de relevante beroepsmogelijkheden. Ten minste wordt hiermee bedoeld de vermelding van de volgende stap, die door de burger kan worden gezet.

Ze niet bekendmaken wordt soms verantwoord vanuit een aantal argumenten, die naar onze mening geen steek houden. Zo heeft het geen zin om vanuit een misplaatste vrees van "misbruik" deze mogelijkheden niet mee te delen. Ook het argument dat iedereen wordt

geacht de wet te kennen is hier irrelevant. Evenmin zouden ambtenaren zich bezondigen aan een gebrek aan loyauteit door te wijzen op beroepsmogelijkheden: de vermelding van beroepsmogelijkheden heeft ook niet tot gevolg dat de burger meer gaat twijfelen aan de rechtmatigheid van de beslissing.

Deze problematiek was in 2001 aan de orde in de sector van de ruimtelijke ordening, in het bijzonder wanneer ruimtelijke plannen worden gewijzigd. Ook werd in fiscale dossiers geweigerd het exacte adres van de bevoegde rechtbank te vermelden.

Aanbevelingen in verband met fiscale invordering

Aanbeveling 2001-47

De Vlaamse overheid moet bij de problematiek van de invordering, onder meer van belastingen, oog hebben voor de maatschappelijke en financiële situatie van de meest zwakke groepen in de samenleving en eventueel haar optreden in het licht van deze situatie aanpassen.

Bij de invordering van diverse heffingen, zoals het kijk- en luistergeld, de onroerende voorheffing en de afvalwaterheffing, worden vaak rechtlijnig bepaalde procedures toegepast, deels omdat ze ook aan een vast stramien beantwoorden, dat bij niet tijdige betaling van de heffing in werking treedt.

In het licht van het in aanbeveling 2000-36 vermelde noodzakelijke kostenbesparend optreden vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat moet worden gekeken naar de maatschappelijke en financiële situatie van betrokkenen om eventueel het optreden, onder meer van de gerechtsdeurwaarder, aan te passen.

Aanbeveling 2001-48

De Vlaamse overheid mag niet met twee maten meten, al naar gelang zij in de rol van schuldenaar, dan wel van schuldeiser optreedt. Zij kan met andere woorden niet aan de ene kant bij invorderingen zeer snel optreden en aan de andere kant bij terugbetalingen, waartoe ze zelf is gehouden, zeer lang talmen.

In een aantal dossiers merken we dat de Vlaamse overheid zeer snel overgaat tot inning en invordering van haar verschuldigde bedragen, maar heel wat minder geneigd is snel (terug) te betalen, wanneer ze er zelf toe is gehouden ten opzichte van de burger.

In het thema verkeer geldt dit voor de terugbetaling van kortingen voor reizigers: daarbij is zeer laat terugbetaald. Ook de betaling van berokkende schade blijft soms lang uit.

Aanbevelingen in verband met redelijke termijn

Aanbeveling 2001-49

De Vlaamse overheid moet niet enkel redelijke termijnen trachten te halen, maar moet vooral de inhaaloperatie om de achterstand te remediëren zien te beheersen. Ze moet met name maatregelen nemen om de verbeteringen op het vlak van behandelingstermijnen te consolideren.

In een aantal beleidsdomeinen zijn structurele achterstanden aanwezig bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. Reeds eerder formuleerden we de aanbeveling om deze termijnen binnen redelijke perken te houden, bijvoorbeeld in de sfeer van de ruimtelijke ordening (termijnen van behandeling van aanvragen en beroepen) en van de

aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. Dat is ook het geval bij de behandeling van bezwaren bij leegstandsheffingsdossiers of onroerende voorheffing.

In sommige gevallen zijn de achterstanden ofwel lichtjes, ofwel gedeeltelijk, ofwel grotendeels weggewerkt, maar in een aantal situaties en omstandigheden kan het opnieuw uit de hand lopen. De Vlaamse overheid moet trachten structurele maatregelen te nemen om dit te vermijden en de verbetering te consolideren.

Daarbij kan een aangepast personeels- of Human Resources Management-beleid een rol spelen. In sommige gevallen is het aangewezen de personeelsformatie structureel aan te passen. In andere gevallen kunnen eventueel ook tijdelijke maatregelen op het gebied van personeel worden genomen (een voorbeeld is het overurenproject voor de behandeling van stedenbouwkundige aanvragen).

AANBEVELING 2001-50

De Vlaamse overheid mag zich niet verschuilen achter het argument dat sommige termijnen in de regelgeving termijnen van orde zijn, waaraan met andere woorden geen sanctie verbonden is. Ze dient de naleving ervan evenzeer na te streven.

Eerder formuleerden we reeds de algemene aanbeveling in verband met het nastreven van redelijke behandeltermijnen. Vaak worden de wettelijke, decretale of reglementaire termijnen daarvoor als richtsnoer gehanteerd. De reglementering werkt echter vaak met zogenaamde "termijnen van orde", dit wil zeggen dat er geen sanctie voor het bestuur aan is gekoppeld.

Voorbeelden zijn de termijnen voor vergunningverlening in de ruimtelijke ordening en bepaalde beroepstermijnen voor beslissingen inzake milieuvergunningen. In heel wat gevallen zijn die niet nageleefd.

Bijlagen

240 BIJLAGE 1 REGISTER VAN DE IN 2001 BEOORDEELDE DOSSIERS

268 BIJLAGE 2 OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998

273 BIJLAGE 3 HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

277 BIJLAGE 4 PROTOCOL VOOR DE RELATIES TUSSEN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST EN DE ADMINISTRATIEVE OVERHEDEN VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP EN HET VLAAMSE GEWEST

280 BIJLAGE 5a KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001

282 BIJLAGE 5b OMZENDBRIEF VAN 1 FEBRUARI 2002 BETREFFENDE HET KLACHTEN-DECREET

291 BIJLAGE 6 EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2001

293 BIJLAGE 7 BIBLIOGRAFIE 2001

Bijlagen

Bijlage 1: Register van de in 2001 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
1999-0013	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0150	Milieu - Heffing	Ongegrond	
1999-0242	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
1999-0261	Milieu	Gegrond en deels hersteld	1
1999-0270	Milieu	Gegrond en deels hersteld	11
		Terechte opmerking	11
1999-0302	Wonen	Gegrond en niet hersteld	7
		Gegrond en deels hersteld	11
1999-0318	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	11
1999-0319	Milieu	Gegrond en deels hersteld	7 - 8 - 12 - 13
1999-0381	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0451	Milieu	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
1999-0462	Milieu	Ongegrond	
1999-0480	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
1999-0491	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
1999-0499	Welzijn	Gegrond en niet hersteld	4 - 10
1999-0505	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
1999-0525	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-0574	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Terechte opmerking	11
1999-0575	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-0585	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
1999-0633	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	2 -13
1999-0663	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0666	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
1999-0688	Welzijn	Andere	
1999-0694	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	7/1/2014
1999-0698	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-0704	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11
1999-0704	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
1999-0713	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
1999-0747	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	7
1999-0765	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	5
1999-0769	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
1999-0773	Interne Werking	Ongegrond	
1999-0774	Milieu	Gegrond, maar hersteld	12
1999-0850	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-0898	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
1999-0898	Wonen	Ongegrond	
1999-0930	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	2
1999-0943	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-0946	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
1999-0971	Milieu	Gegrond, maar hersteld	13
1999-0979	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
1999-1005	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en niet hersteld	8
1999-1008	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
1999-1027	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
1999-1030	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8- 11 - 13 - 14
1999-1039	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	11
1999-1044	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
1999-1052	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
1999-1061	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 8 - 9 - 13
1999-1075	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-1084	Wonen	Gegrond en deels hersteld	8
		Deels gegrond en deels hersteld	13
1999-1094	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	1 - 7
1999-1100	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
1999-1105	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
1999-1110	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
1999-1113	Wonen	Gegrond en deels hersteld	1
1999-1114	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
1999-1116	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
1999-1122	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
1999-1140	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
1999-1145	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 11
1999-1158	Varia	Gegrond en deels hersteld	7
1999-1162	Interne Werking	Deels gegrond, maar hersteld	12
2000-0002	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0005	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0015	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2000-0017	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-0022	Cultuur	Gegrond en niet hersteld	13
2000-0025	Interne Werking	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0028	Onderwijs	Deels gegrond en deels hersteld	13
2000-0030	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	10 - 13
2000-0033	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0036	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-0038	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0046	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0047	Wonen	Ongegrond	
		Terechte opmerking	13
2000-0049	Milieu	Andere	
2000-0050	Welzijn	Terechte opmerking	13
		Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2000-0051	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Terechte opmerking	
	Milieu	Ongegrond	
2000-0069	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0074	Milieu	Ongegrond	
2000-0075	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0084	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13 - 14
2000-0096	Milieu	Deels gegrond, maar hersteld	13
2000-0105	Milieu	Ongegrond	
2000-0119	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0126	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	13
2000-0130	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	8 - 13
2000-0132	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0133	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0135	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-0135	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0145	Milieu	Gegrond en niet hersteld	13
2000-0155	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0166	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2000-0170	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	7
2000-0176	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	11 - 13
2000-0182	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	11
2000-0196	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0197	Milieu	Andere	
2000-0199	Milieu	Ongegrond	
2000-0203	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-0209	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0220	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0237	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0240	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0247	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	7
2000-0248	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2000-0250	Wonen	Gegrond en niet hersteld	7 - 13
2000-0254	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	8 - 13
2000-0257	Milieu	Gegrond, maar hersteld	12
2000-0262	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0268	Milieu	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0294	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2000-0297	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-0298	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2000-0302	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0307	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
2000-0311	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0313	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0316	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0318	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0321	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0322	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	1 - 12
2000-0326	Milieu	Andere	
2000-0334	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond, maar hersteld	8
2000-0336	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0340	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0345	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-0349	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Terechte opmerking	8 - 13
2000-0351	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0352	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0353	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2000-0361	Milieu	Deels gegrond, maar hersteld	7
2000-0363	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 -13
2000-0366	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0370	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	7 - 12
2000-0379	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond, maar hersteld	11
2000-0383	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	13
2000-0388	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9 - 11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0393	Milieu	Deels gegrond en niet hersteld	5
2000-0395	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2000-0401	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0402	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0405	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0410	Milieu	Ongegrond	
2000-0412	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0427	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0439	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0442	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0449	Milieu	Andere	
2000-0451	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	12 - 13
2000-0452	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0453	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond, maar hersteld	11
2000-0456	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0467	Milieu - Heffing	Ongegrond	
		Gegrond, maar hersteld	12
2000-0470	Milieu	Ongegrond	
2000-0471	Milieu	Deels gegrond, maar hersteld	11
2000-0478	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0481	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0482	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0483	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2000-0483	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0485	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0486	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0487	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0488	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	7 - 11
2000-0491	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0494	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2000-0497	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	13
2000-0499	Milieu	Terechte opmerking	7
2000-0500	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en niet hersteld	8 - 12 - 13
2000-0501	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0507	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0509	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	1 - 5
2000-0516	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	11
2000-0524	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 14
2000-0525	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2000-0528	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	7
2000-0532	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0534	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	7 - 8
2000-0537	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	7
2000-0540	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-0541	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0542	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0545	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2000-0546	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0548	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0549	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0550	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0558	Milieu	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2000-0560	Milieu	Terechte opmerking	11
2000-0561	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	8
2000-0566	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0569	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2000-0575	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0578	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0579	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2000-0580	Onderwijs	Andere	
2000-0582	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0587	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	12
2000-0589	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0591	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0598	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0601	Wonen	Ongegrond	
2000-0602	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	12
2000-0604	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0605	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0606	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	5
		Gegrond en deels hersteld	4 - 11
2000-0614	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0618	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 11
2000-0621	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0623	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0624	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2000-0625	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	8 - 11
2000-0626	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	11
2000-0628	Milieu	Andere	
2000-0635	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	6 - 7 - 11
2000-0636	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0655	Milieu	Terechte opmerking	10
2000-0660	Onderwijs	Gegrond en deels hersteld	11 - 14
2000-0661	Onderwijs	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	7
2000-0662	Welzijn	Ongegrond	
2000-0665	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0666	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0667	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0672	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8
2000-0673	Milieu - Heffing	Gegrond en niet hersteld	1 - 11
2000-0674	Wonen	Deels gegrond en niet hersteld	7
		Gegrond en deels hersteld	7 - 13
2000-0679	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-0681	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0686	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0688	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0690	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 11 - 13
2000-0695	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	11
2000-0697	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-0697	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2000-0698	Personeel	Ongegrond	
2000-0699	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2000-0701	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-0704	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0708	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0709	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet hersteld	8
2000-0710	Gezondheid	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0711	Milieu	Ongegrond	
2000-0714	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0715	Milieu	Gegrond en niet hersteld	11
2000-0718	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0719	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0723	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0726	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0728	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0729	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0735	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2000-0736	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0737	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0738	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegrond en deels hersteld	13
2000-0739	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0741	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0747	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	1 - 13
2000-0752	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0755	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5
2000-0758	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0760	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0762	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0764	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0765	Milieu	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0766	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0767	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0768	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0771	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	1 - 11 - 12
2000-0772	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0775	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0779	Milieu	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0780	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	6 - 8
2000-0781	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0785	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	8 - 13
2000-0786	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0791	Milieu	Ongegrond	
2000-0794	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0795	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0796	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0803	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2000-0805	Interne Werking	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-0809	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0812	Onderwijs	Deels gegrond en deels hersteld	13
2000-0813	Welzijn	Gegrond en niet hersteld	4 - 10 - 13
		Terechte opmerking	6
2000-0814	Welzijn	Gegrond en niet hersteld	4 - 10 - 12
		Terechte opmerking	6
2000-0815	Welzijn	Gegrond en niet hersteld	4 - 10
		Terechte opmerking	7
2000-0820	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0821	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-0821	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 11
2000-0822	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0825	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	7 - 13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0830	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0831	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0832	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0834	Milieu	Ongegrond	
2000-0835	Milieu	Ongegrond	
2000-0850	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0851	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0852	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0853	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond, maar hersteld	11
2000-0857	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	1 -7
2000-0861	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 14
2000-0862	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0864	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	14
2000-0868	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-0870	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0871	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0872	Wonen	Gegrond en niet hersteld	7
2000-0873	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	13
2000-0875	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
		Gegrond en niet hersteld	8
2000-0877	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0878	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
2000-0879	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0880	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0881	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0882	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0883	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0884	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0886	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-0889	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0890	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-0893	Interne Werking	Ongegrond	
		Gegrond en niet hersteld	8
2000-0894	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0895	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 14
2000-0896	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 14
2000-0897	Milieu - Heffing	Ongegrond	
	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2000-0899	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0901	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	9
		Gegrond, maar hersteld	8
2000-0903	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-0904	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2000-0906	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-0908	Milieu	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0912	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-0913	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 14
2000-0914	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11
2000-0915	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-0917	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-0921	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	8 - 11
2000-0925	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-0928	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0929	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0931	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0932	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2000-0935	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	14
2000-0938	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 -14
2000-0940	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-0943	Onderwijs	Ongegrond	
2000-0946	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0959	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0960	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	8
2000-0962	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-0964	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	2
2000-0965	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2000-0966	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-0968	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2000-0969	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-0970	Welzijn	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2000-0971	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2000-0975	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-0978	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13 - 14
2000-0986	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2000-0990	Interne Werking	Ongegrond	
2000-0991	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-0995	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-0996	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2000-0997	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8 - 11
2000-0999	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12 - 13
2000-1002	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1004	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-1005	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1007	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9/8/2014
2000-1009	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2000-1010	Milieu	Gegrond en niet hersteld	10
2000-1013	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1014	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1017	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2000-1022	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1024	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2000-1026	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	13
2000-1027	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-1028	Wonen	Ongegrond	
2000-1030	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1031	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-1033	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	7
2000-1034	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-1035	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-1036	Milieu	Gegrond en deels hersteld	6
2000-1037	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2000-1038	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond, maar hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-1040	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	10
2000-1041	Wonen	Gegrond, maar hersteld	6
2000-1042	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1043	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2000-1044	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	14
2000-1048	Interne Werking	Ongegrond	
2000-1052	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1057	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	8
2000-1058	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1059	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	8
2000-1061	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1062	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1064	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1065	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en niet hersteld	11
2000-1066	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1067	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 11 - 13
2000-1068	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1069	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2000-1070	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-1071	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	7 - 14
2000-1072	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1073	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-1074	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1075	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1076	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1077	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2000-1078	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13 - 14
2000-1079	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	14
2000-1080	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8
2000-1081	Welzijn	Ongegrond	
2000-1082	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-1083	Wonen	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2000-1084	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2000-1087	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	7 - 13
2000-1088	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1089	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1092	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5
2000-1093	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11
2000-1094	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2000-1095	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2000-1096	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1099	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	12
2000-1100	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-1101	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1102	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-1103	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	11
2000-1104	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Andere	
2000-1106	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8
2000-1113	Wonen	Gegrond, maar hersteld	7 - 10
2000-1115	Onderwijs	Terechte opmerking	11
2000-1117	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-1118	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1119	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet hersteld	10
2000-1120	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 11
2000-1121	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en niet hersteld	6 - 9 - 15
2000-1122	Wonen	Ongegrond	
2000-1123	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1124	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1125	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	4 - 14
2000-1127	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	7
		Deels gegrond en deels hersteld	8 - 11
2000-1128	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8 - 11
2000-1129	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2000-1130	Milieu - Heffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1131	Onderwijs	Terechte opmerking	8
2000-1134	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2000-1135	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1136	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 10
2000-1137	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2000-1138	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1141	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2000-1142	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	7 - 14
2000-1143	Milieu	Andere	
2000-1144	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1145	Ruimtelijke Ordening	Gegrond, maar hersteld	5
2000-1147	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1148	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2000-1149	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1150	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1-7-9-10-14
2000-1151	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1152	Onderwijs	Deels gegrond en niet hersteld	9
2000-1153	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1154	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-1155	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 11
2000-1156	Onderwijs	Terechte opmerking	9
2000-1157	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2000-1158	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-1159	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	12
2000-1160	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1161	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1162	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	1 - 10
2000-1163	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	
2000-1164	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	2
2000-1166	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	11
2000-1167	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2000-1168	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	7
2000-1170	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 11
2000-1171	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1174	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1175	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1176	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2000-1177	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	8 - 10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-1179	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1180	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegrond en niet hersteld	13
2000-1182	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1183	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2000-1184	Wonen	Gegrond en niet hersteld	1 - 2 - 10
2000-1185	Wonen	Gegrond, maar hersteld	11
		Gegrond en deels hersteld	13
2000-1186	Milieu	Ongegrond	
2000-1187	Wonen	Ongegrond	
2000-1188	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	8 - 11
2000-1189	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-1190	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1191	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1192	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2000-1194	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1195	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2000-1196	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1199	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-1201	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	7 - 13
2000-1202	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1204	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	13
2000-1205	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2000-1206	Onderwijs	Ongegrond	
2000-1207	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2000-1208	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8
2000-1211	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	13
2000-1212	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2000-1213	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8 - 14
2000-1214	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2000-1215	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10
2000-1216	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10 - 14
2000-1217	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10 - 14
2000-1218	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2000-1219	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1220	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1221	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1222	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1223	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1224	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	2 - 12
2000-1225	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1226	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8
2000-1227	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	11
2000-1228	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1229	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2000-1230	Onderwijs	Ongegrond	
2000-1231	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2000-1233	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1234	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2000-1235	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2000-1237	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5 - 11
2000-1239	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2000-1241	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2000-1242	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	11
2000-1243	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2000-1245	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1247	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2000-1249	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2000-1250	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond, maar hersteld	12
2000-1251	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13 - 14
2001-0001	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0002	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0005	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	12
2001-0006	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0007	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond, maar hersteld	13
2001-0008	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 11
2001-0010	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0012	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	14
2001-0013	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0014	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0015	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0016	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0019	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0021	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0022	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	2 - 11 - 12
2001-0023	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2001-0024	Milieu	Ongegrond	
2001-0025	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0026	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0027	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0028	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0029	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0030	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0031	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 11 - 13
2001-0032	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet hersteld	11
2001-0033	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0034	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0035	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0036	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0037	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0039	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0040	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0043	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0044	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0045	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0047	Wonen	Gegrond, maar hersteld	11 - 14
2001-0048	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0050	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0051	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0052	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0053	Wonen	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0054	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	2
2001-0055	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0056	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0057	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0058	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0059	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0060	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0061	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0062	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	13
2001-0064	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0065	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0066	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	
2001-0068	Personeel	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet hersteld	2 - 11
2001-0070	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	13
2001-0071	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	10-11-12-15
2001-0072	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	2
2001-0073	Wonen	Ongegrond	
2001-0074	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0076	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0077	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0078	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	1
2001-0079	Onderwijs	Deels gegrond en niet hersteld	9
2001-0080	Wonen	Gegrond en deels hersteld	11 - 14
2001-0081	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0082	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8
2001-0083	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0084	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0086	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0087	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0088	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0089	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0091	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0092	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0093	Wonen	Andere	
2001-0095	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0096	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	9
2001-0097	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0100	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2001-0103	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0104	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0105	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0107	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	4 - 7 - 11
2001-0108	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0109	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	2 - 10
2001-0111	Welzijn	Ongegrond	
2001-0112	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	12 - 14
2001-0113	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0115	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0117	Wonen	Terechte opmerking	10
2001-0118	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0119	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0121	Media	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0123	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2001-0124	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0125	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0126	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0127	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0129	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0130	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0131	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0133	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2001-0134	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10
2001-0136	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0139	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0141	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0142	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0143	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0144	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2001-0145	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0146	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0147	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	1 - 5
2001-0148	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0149	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0150	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
2001-0151	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	9 - 13
2001-0154	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0155	Wonen	Deels gegrond en niet hersteld	14
2001-0157	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0159	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0161	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5 - 11
2001-0162	Milieu - Heffing	Deels gegrond en niet hersteld	10
2001-0163	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0164	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0165	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0166	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2001-0167	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	9
2001-0168	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13
2001-0169	Milieu - Heffing	Ongegrond	
		Deels gegrond en deels hersteld	10
2001-0170	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0171	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0172	Milieu - Heffing	Andere	
2001-0173	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2001-0174	Wonen	Ongegrond	
2001-0175	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0176	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0177	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	8
2001-0180	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0181	Wonen	Ongegrond	
2001-0182	Milieu	Terechte opmerking	7
2001-0183	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
		Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0184	Wonen	Ongegrond	
2001-0186	Welzijn	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0189	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	12

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0190	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0191	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0193	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10
2001-0195	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0196	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	1
2001-0197	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2001-0198	Gezondheid	Ongegrond	
2001-0199	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0200	Gezondheid	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0202	Milieu - Heffing	Gegrond en niet hersteld	11
2001-0204	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2001-0206	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0207	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0208	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0209	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0210	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0211	Milieu	Ongegrond	
2001-0212	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0213	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0214	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0215	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0216	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0218	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0222	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0223	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-0224	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0225	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0227	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	13
2001-0228	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	6 - 11
2001-0229	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond, maar hersteld	8 - 13
2001-0230	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-0231	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0233	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	1
2001-0235	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0236	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0237	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0239	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0240	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0241	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0242	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0243	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0244	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0245	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0248	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0249	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0250	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0251	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0252	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0253	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0254	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0255	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0256	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0258	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2001-0259	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0261	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8-10-11-12-13
2001-0263	Wonen	Ongegrond	
2001-0264	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9 - 13 - 14
2001-0265	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0266	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	8
2001-0267	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0269	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0271	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0272	Milieu - Heffing	Gegrond en niet hersteld	11
2001-0273	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2001-0274	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0275	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0276	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0277	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0278	Interne Werking	Deels gegrond en deels hersteld	8
2001-0280	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0281	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0282	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2001-0287	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0288	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	6 - 7 - 10
2001-0289	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0290	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0293	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2001-0295	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0296	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0299	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0301	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	10
		Gegrond en deels hersteld	14
2001-0303	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	12 - 13
2001-0304	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2001-0305	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0307	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0308	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2001-0309	Wonen	Ongegrond	
2001-0310	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0312	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	1
2001-0313	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0314	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond, maar hersteld	12
2001-0315	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0316	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0318	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	13
2001-0319	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0320	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2001-0323	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0326	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0328	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0329	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 9

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0330	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0332	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0333	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12 - 13
2001-0334	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 8 - 11 - 13
2001-0335	Milieu	Deels gegrond en deels hersteld	7
2001-0336	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2001-0337	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0339	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0340	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0342	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0344	Interne Werking	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0345	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
		Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0346	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0348	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0349	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Gegrond en deels hersteld	8
2001-0350	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	2-8-9-12-13
2001-0351	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0352	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0353	Milieu	Ongegrond	
		Terechte opmerking	7
2001-0354	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0355	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0356	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0357	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0358	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0359	Wonen	Ongegrond	
2001-0360	Gezondheid	Ongegrond	
2001-0363	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	12 - 13
2001-0364	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0365	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0366	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0367	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2001-0368	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0369	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12 - 13
2001-0370	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0372	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0376	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0377	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0378	Milieu	Terechte opmerking	10
2001-0379	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0380	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0381	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2001-0382	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0384	Personeel	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0385	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	6 - 13
2001-0386	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond, maar hersteld	11
2001-0387	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8 - 11 - 13
2001-0388	Milieu	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0389	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0391	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0392	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0395	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	6 - 13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0396	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0397	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	10
2001-0398	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0399	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0401	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	7
2001-0402	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0403	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2001-0404	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0405	Wonen	Gegrond en niet hersteld	2 - 5
2001-0407	Wonen	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0408	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0409	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0410	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5
2001-0411	Milieu	Ongegrond	
2001-0412	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 10
2001-0413	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0414	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	14
2001-0416	Wonen	Gegrond, maar hersteld	2
2001-0417	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13 - 14
2001-0418	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0419	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0420	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0421	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2001-0422	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0423	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	11
2001-0424	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0425	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk Gegrond, maar hersteld	11
2001-0427	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0428	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-0430	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0431	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0432	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0434	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0435	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 11 - 12
2001-0437	Wonen	Gegrond, maar hersteld	7
2001-0438	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 10 - 13
2001-0439	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0441	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0442	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 11 - 12
2001-0444	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0445	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0446	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	7
2001-0447	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0448	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	2-10-12-13-14
2001-0449	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0454	Wonen	Ongegrond	
2001-0456	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	1 - 11
2001-0457	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0459	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0461	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	1
2001-0464	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0465	Onderwijs	Deels gegrond en niet hersteld	10

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0467	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0468	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0470	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0471	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0472	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0473	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0475	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0476	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0477	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0478	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0479	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0480	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0481	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0482	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0483	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	8 - 11
2001-0484	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	7
2001-0485	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0486	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0487	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0489	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0490	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0492	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0493	Interne Werking	Gegrond, maar hersteld	14
2001-0494	Onderwijs	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0495	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0496	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0498	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0499	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0500	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	6 - 8 - 11
2001-0501	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0502	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0503	Milieu	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0504	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	11
2001-0505	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0506	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0507	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0508	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 14
2001-0509	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0510	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0511	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0512	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-0514	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0516	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond, maar hersteld	11
2001-0517	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0518	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0519	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0521	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0522	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0523	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0525	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0526	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	1 - 7 - 11 -14
2001-0528	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0529	Wonen	Gegrond en niet hersteld	7
2001-0530	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0532	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0533	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0534	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 11
2001-0536	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2001-0537	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0540	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0542	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0543	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11
2001-0545	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-0547	Wonen	Ongegrond	
2001-0548	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0549	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0550	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0551	Wonen	Ongegrond	
2001-0552	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0553	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0554	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0555	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8
2001-0556	Interne Werking	Ongegrond	
2001-0557	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0558	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	6
2001-0559	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0560	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0561	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0562	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0564	Welzijn	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0565	Welzijn	Ongegrond	
2001-0566	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0567	Wonen	Gegrond en deels hersteld	7
2001-0568	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0569	Interne Werking	Gegrond, maar hersteld	14
2001-0570	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0571	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0572	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	1
2001-0573	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	11
2001-0574	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5 - 12
2001-0575	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0576	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	8
2001-0577	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0578	Milieu	Gegrond en deels hersteld	7 - 8
2001-0581	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	2 - 10
2001-0582	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0585	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0588	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2001-0589	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0590	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0592	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0593	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0594	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 -13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0595	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 5
2001-0596	Wonen	Ongegrond	
2001-0597	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0598	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0599	Onderwijs	Gegrond en niet hersteld	11 - 14
2001-0600	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0601	Interne Werking	Ongegrond	
2001-0603	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0604	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0606	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 9
2001-0607	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0608	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0609	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13 - 14
2001-0611	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0612	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0613	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0619	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	8
2001-0621	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2001-0622	Interne Werking	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0623	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0624	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0625	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0626	Wonen	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0627	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	11
2001-0628	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0629	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2001-0631	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 13 - 14
2001-0632	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0633	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	6
2001-0634	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 12
2001-0635	Milieu	Terechte opmerking	7
2001-0638	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0640	Interne Werking	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0641	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	8
2001-0643	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0644	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0645	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0646	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0647	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0650	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0651	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	13
2001-0652	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0653	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0654	Milieu	Terechte opmerking	8
2001-0655	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0656	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0657	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	8
2001-0659	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0660	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-0661	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0662	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0663	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	5
2001-0664	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0665	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	7
2001-0666	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0669	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0670	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0673	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0674	Milieu	Deels gegrond, maar hersteld	5 - 12
2001-0675	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8 - 13
2001-0676	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-0677	Wonen	Ongegrond	
		Gegrond, maar hersteld	10 - 13
2001-0678	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0680	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0681	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	6
2001-0682	Wonen	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-0683	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Terechte opmerking	8
2001-0687	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0689	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0691	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0698	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0699	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0700	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0703	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	13
2001-0704	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0707	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0709	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	11
2001-0711	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	9
2001-0713	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-0714	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond, maar hersteld	8
2001-0715	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0716	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0717	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2001-0719	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Terechte opmerking	11
2001-0721	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet hersteld	13
2001-0722	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0723	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0724	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	7 - 8
2001-0725	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond, maar hersteld	1 - 12
2001-0726	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	3 - 7
		Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0727	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	8
2001-0728	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	12
2001-0729	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8 - 11
2001-0734	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	10
2001-0736	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0737	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0738	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	11 - 13
2001-0739	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0741	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0742	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0743	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2001-0744	Media	Ongegrond	
2001-0745	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0746	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en niet hersteld	14
2001-0750	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	11
2001-0752	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-0753	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-0754	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0756	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	14
2001-0761	Cultuur	Terechte opmerking	8
2001-0762	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 14
2001-0765	Wonen	Ongegrond	
2001-0766	Wonen	Terechte opmerking	9
2001-0767	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0769	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	11
2001-0771	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	11 - 13
2001-0772	Milieu	Terechte opmerking	8
2001-0773	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	10
2001-0774	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0775	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2001-0776	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0778	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-0779	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0781	Wonen	Ongegrond	
2001-0782	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0783	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0784	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	7 - 8
2001-0786	Wonen	Ongegrond	
2001-0787	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0788	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0789	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0792	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0793	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0797	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0798	Milieu	Ongegrond	
2001-0799	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0800	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0803	Milieu - Heffing	Deels gegrond, maar hersteld	10
2001-0805	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0807	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8
2001-0809	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	5
2001-0810	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	8
2001-0811	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet hersteld	9
2001-0812	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0813	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0814	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0821	Wonen	Gegrond en deels hersteld	3 - 1
2001-0822	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0824	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0826	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2001-0827	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0828	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0829	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0830	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0833	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0834	Interne Werking	Ongegrond	
2001-0836	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	11
2001-0837	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en niet hersteld	8 - 13
2001-0838	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 7
2001-0839	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2001-0840	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	8 - 11
2001-0841	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2001-0842	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0843	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0844	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0845	Cultuur	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0846	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0848	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0849	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2001-0850	Onderwijs	Deels gegrond en niet hersteld	11
2001-0851	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0852	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2001-0853	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0854	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0855	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	5
2001-0856	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	11
2001-0857	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-0858	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2001-0859	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0860	Milieu - Heffing	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0861	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0863	Onderwijs	Deels gegrond, maar hersteld	11
2001-0864	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-0865	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0866	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	13
2001-0867	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet hersteld	3 - 5
2001-0868	Milieu - Heffing	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-0870	Personeel	Ongegrond	
2001-0871	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0873	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0874	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0877	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	3 - 13
2001-0878	Welzijn	Gegrond, maar hersteld	12
2001-0880	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-0881	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en deels hersteld	10 - 13
2001-0885	Onderwijs	Terechte opmerking	10
2001-0886	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0888	Milieu	Gegrond en niet hersteld	4
2001-0890	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0891	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0892	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0893	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-0897	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0901	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Andere	
2001-0903	Wonen	Terechte opmerking	7
2001-0907	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1 - 8
2001-0908	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0916	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-0918	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0922	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2001-0924	Wonen	Terechte opmerking	13
2001-0927	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0930	Milieu - Heffing	Ongegrond	
2001-0933	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0934	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	2
2001-0935	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	12 - 13 - 14
2001-0936	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11 - 12
2001-0937	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0939	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2001-0940	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0941	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1 - 7 - 14
2001-0942	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	2
2001-0943	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	1
2001-0945	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0947	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0948	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0949	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0950	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
2001-0951	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-0953	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	7 - 14
2001-0956	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0957	Wonen	Ongegrond	
2001-0958	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0959	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-0960	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	8
2001-0962	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0963	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0964	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0965	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0967	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2001-0968	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-0969	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0970	Gezondheid	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2001-0973	Wonen	Gegrond en deels hersteld	13
		Gegrond en niet hersteld	1 - 2
2001-0974	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-0976	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	7

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-0977	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2001-0981	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10 - 11
2001-0982	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-0983	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13
2001-0984	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2001-0986	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2001-0988	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2001-0989	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2001-0990	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2001-0991	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	8 - 9
2001-0998	Onderwijs	Ongegrond	
2001-0999	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	10 - 13
2001-1001	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
		Gegrond en deels hersteld	9
2001-1002	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2001-1003	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2001-1008	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1009	Onderwijs	Terechte opmerking	7
2001-1016	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1017	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1020	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Gegrond en deels hersteld	9
2001-1022	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1024	Wonen	Gegrond, maar hersteld	13
2001-1026	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1027	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1029	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1032	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1033	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1034	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1035	Cultuur	Ongegrond	
2001-1037	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	13
2001-1038	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2001-1040	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	8
2001-1041	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1042	Milieu - Heffing	Gegrond, maar hersteld	11 - 14
2001-1043	Interne Werking	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1045	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-1046	Milieu - Heffing	Terechte opmerking	10
	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-1047	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1048	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Deels gegrond en deels hersteld	14
2001-1049	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1050	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1051	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	13
2001-1053	Milieu - Heffing	Deels gegrond en deels hersteld	10 - 11
2001-1054	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	11 - 12
2001-1056	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1057	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en deels hersteld	11
2001-1059	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1060	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-1063	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-1067	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1068	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1069	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1070	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1071	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-1072	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9 - 11
2001-1075	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1076	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9 - 11
2001-1077	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1078	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	13
2001-1079	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11
2001-1081	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-1082	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1083	Onderwijs	Deels gegrond en deels hersteld	7 - 11
2001-1084	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond, maar hersteld	10
2001-1085	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-1086	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1088	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1089	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9 - 11
2001-1090	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1091	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1092	Wonen	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-1094	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2001-1095	Wonen	Andere	
2001-1096	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-1097	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1099	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1100	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1101	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8
2001-1104	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	10 - 13
2001-1105	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	4 - 7
2001-1107	Milieu	Gegrond, maar hersteld	11
2001-1109	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1112	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1113	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1116	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
		Terechte opmerking	10
2001-1119	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1121	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-1124	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1127	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-1128	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	13
2001-1129	Milieu	Gegrond en deels hersteld	13 - 14
2001-1130	Interne Werking	Terechte opmerking	10
2001-1131	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1133	Milieu	Gegrond en deels hersteld	8 - 12
2001-1134	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1136	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en niet hersteld	7 - 14
2001-1137	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond, maar hersteld	11
2001-1138	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-1139	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1142	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-1143	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet hersteld	8 - 10 - 13
2001-1146	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en niet hersteld	4 - 6

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen[1]
2001-1149	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2001-1151	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
2001-1153	Onderwijs	Ongegrond	
2001-1154	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	1
2001-1155	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en deels hersteld	8 - 9 - 13
2001-1156	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	11
2001-1158	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1159	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2001-1162	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	8 - 9
2001-1163	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Geen oordeel mogelijk	
		Terechte opmerking	8
2001-1168	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Deels gegrond en deels hersteld	9
2001-1169	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en deels hersteld	13
2001-1176	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-1180	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1182	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2001-1185	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1194	Ruimtelijke Ordening	Gegrond, maar hersteld	4 - 7
2001-1198	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1199	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Gegrond en deels hersteld	8 - 13 - 14
2001-1200	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1201	Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
		Gegrond en niet hersteld	8
2001-1203	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegrond en niet hersteld	10
2001-1205	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en niet hersteld	1
2001-1212	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2001-1221	Milieu - Heffing	Geen oordeel mogelijk	
2001-1224	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond, maar hersteld	12
2001-1237	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
		Gegrond en deels hersteld	9
2001-1238	Onderwijs	Gegrond, maar hersteld	11
2001-1239	Milieu	Terechte opmerking	7
2001-1246	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en deels hersteld	13
2001-1259	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1284	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1302	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1311	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet hersteld	10
2001-1313	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1316	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1320	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Gegrond en deels hersteld	9
2001-1330	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1332	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1338	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	
2001-1359	Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	Ongegrond met beleidsaanbeveling	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 3.6 en op het inlegvel.

Bijlage 2: Ombudsdecreet van 7 juli 1998

Decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen. Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

HOOFDSTUK II. - DE VLAAMSE OMBUDSMAN

AFDELING 1. – OPDRACHT

Art. 3. De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht:
1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden;
2° door te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft;
3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1°, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18;
4° de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.
Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.
Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.
In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan: een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

AFDELING 2. – BENOEMING

Art. 4.
§ 1. De Vlaamse ombudsman wordt na een openbare oproep tot kandidaatstelling benoemd door het Vlaams Parlement voor een periode van zes jaar. Het mandaat kan éénmaal voor eenzelfde periode verlengd worden.

§ 2. Om tot Vlaams ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen:
1° Belg zijn;
2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement;
4° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt;
5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd;
6° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld.
In dit decreet wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

Art. 5. De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af : « Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk. ».

Afdeling 3. – Onverenigbaarheden

Art. 6. Het ambt van Vlaams ombudsman is onverenigbaar met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn.

Afdeling 4. - Einde van het mandaat

Art. 7. Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen:
1° op zijn verzoek;
2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt;
3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.
Het Vlaams Parlement zet de Vlaamse ombudsman af:
1° wanneer hij één van de ambten, functies of mandaten, bedoeld in artikel 6 aanvaardt;
2° om ernstige redenen.

Afdeling 5. - Ambtelijk statuut

Art. 8. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen. De Vlaamse ombudsman kan niet uit zijn ambt worden ontheven of aan enig onderzoek worden onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn functie.

Art. 9. De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Art. 10. Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

Afdeling 6. - Geldelijk statuut

Art. 11. De Vlaamse ombudsman heeft het geldelijk statuut van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.
De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Vlaams Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Vlaams Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

Hoofdstuk III. - Het onderzoek van de klachten

Art. 12.
§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.
§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere administratieve overheid dan de overheid, bedoeld in artikel 3, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke administratieve overheid of dienst volgens hem bevoegd is.

Art. 13.
§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.
§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer:
1° de identiteit van de klager niet bekend is;
2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen;
3° de klacht kennelijk ongegrond is;
4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandig-heden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid;
5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.
§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollege of een georganiseerd beroep werd ingesteld.
De administratieve overheid stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.
Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.
De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 14. De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.
De ombudsman stelt de administratieve overheid in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

Art. 15.
§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de administratieve overheid waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.
§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.
De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken administratieve overheid alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.
De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.
§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. 16.
§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de administratieve overheid te verzoenen.
§ 2. Hij kan aan de administratieve overheid aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.
Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de administratieve overheid, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

Art. 17. De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

HOOFDSTUK IV. - VERSLAGGEVING AAN HET VLAAMS PARLEMENT

Art. 18. De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.
De identiteit van klagers en van personeelsleden van de administratieve overheden mag niet in het verslag worden vermeld.
Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

Art. 19. De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

HOOFDSTUK V. - DIVERSE BEPALINGEN

Art. 20. Het Vlaams Parlement stelt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de kredieten vast die nodig zijn voor de werking van zijn dienst.

Art. 21. De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.
De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.
De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Art. 22. De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Art. 23. Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

Bijlage 3: Huishoudelijk Reglement van de Vlaamse Ombudsdienst

Dit Reglement regelt nader de klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst en de relatie van de Vlaamse Ombudsdienst met de Vlaamse overheidsdiensten en met het Vlaams Parlement. Het moet gelezen worden in samenhang met de bepalingen van het *decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst* en met de bepalingen van het *Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest.*

Inleidende Titel

Art. 1. In dit Reglement wordt verstaan onder:
1° verzoeker: de burger die zich met een klacht tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;
2° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt;
3° Ombudsdecreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst;
4° Vlaamse overheidsdienst: dienst of afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, een Vlaamse Openbare Instelling of een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Naar die Vlaamse overheidsdiensten wordt in het Ombudsdecreet verwezen met de term "administratieve overheden";
5° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudiën of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen.

Titel I – De relatie met de verzoekers

Hoofdstuk 1 - Algemene principes

Art. 2. De verzoeker heeft recht op gratis tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 3. De verzoeker heeft recht op een objectief, onafhankelijk en onpartijdig onderzoek van de klacht.

Art. 4. De verzoeker heeft recht op een discrete behandeling van zijn klacht.
De Vlaamse Ombudsdienst houdt zich aan het beroepsgeheim.
In contacten met de betrokken overheidsdienst wordt de identiteit van de verzoeker niet prijsgegeven, als de verzoeker daarom gevraagd heeft.
In jaarverslagen en andere publicaties wordt nooit melding gemaakt van de identiteit van de verzoeker.

Art. 5. De verzoeker heeft recht op een klantvriendelijke en respectvolle behandeling. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klacht binnen een redelijke termijn, en houdt de verzoeker geregeld op de hoogte van de stappen die hij onderneemt.

Art. 6. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst als een klacht niet in behandeling genomen kan worden. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker zo gericht mogelijk door naar een instantie, die de verzoeker wel kan bijstaan.

Art. 7. De verzoeker heeft recht op een duidelijke motivering van de beslissing van de Vlaamse Ombudsdienst over de gegrondheid van de klacht.

HOOFDSTUK 2 - WIJZE WAAROP EEN KLACHT KAN WORDEN INGEDIEND

Art. 8. Een klacht kan op verschillende wijzen worden ingediend:
1° met een brief naar de Vlaamse Ombudsdienst, Hertogstraat 67, bus 2 in 1000 Brussel,
2° met een fax naar het nummer 02 552 98 50,
3° met een e-mailbericht naar ombudsdienst@vlaamsparlement.be,
4° telefonisch op het nummer 0800 24 050 of 02 552 98 98,
5° mondeling tijdens de vaste openingsuren of na afspraak.

Titel II – De relatie met de Vlaamse overheidsdiensten

Art. 9. Als een klacht, na toetsing aan de bepalingen van het Ombudsdecreet, ontvankelijk wordt bevonden, neemt de Vlaamse Ombudsdienst contact op met de betrokken Vlaamse overheidsdienst.
In principe verlopen de contacten met de Vlaamse overheidsdiensten schriftelijk.

Art. 10. Als de Vlaamse Ombudsdienst de klacht voorlopig als (deels) gegrond beoordeelt of als een terechte opmerking beschouwt, en de klacht nog voor herstel vatbaar is, dan richt hij een voorstel tot oplossing aan de Vlaamse overheidsdienst.
Als de Vlaamse overheidsdienst een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden de directeur-generaal en de secretaris-generaal van die afdeling bij een eventuele verdere bemiddelingspoging betrokken.
Als ook dat geen effect heeft, kan de Vlaamse Ombudsdienst verslag uitbrengen aan de bevoegde Vlaamse minister.

Art. 11. Na de definitieve beoordeling van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken overheidsdienst onmiddellijk op de hoogte van die beoordeling of kwalificatie. Hij motiveert zijn definitieve beoordeling.

Art. 12. Ook als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht niet als (deels) gegrond of als een terechte opmerking beschouwt, kan hij toch een aanbeveling formuleren.

Art. 13. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met elke Vlaamse Openbare Instelling en met elke Vlaamse Wetenschappelijke Instelling. Het algemeen samenwerkingsprotocol met het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is als bijlage I bij dit reglement gevoegd.
De Vlaamse Ombudsdienst kan aparte of aanvullende samenwerkingsprotocollen met bepaalde Vlaamse overheidsdiensten sluiten.

Titel III – De relatie met het Vlaams Parlement

Art. 14.
§1. Elk voorjaar, en alleszins vóór 30 juni, dient de Vlaamse Ombudsdienst zijn jaarverslag in bij het Vlaams Parlement zodat het als Gedrukt Stuk aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers gezonden kan worden uiterlijk op de dag dat de Vlaamse ombudsman het jaarverslag overhandigt aan de voorzitter van het Vlaams Parlement. De publieksversie van het jaarverslag wordt daarna verspreid, onder meer via de media.
§2. Na de openbaarmaking zendt het Vlaams Parlement het jaarverslag door naar de commissie bevoegd voor verzoekschriften. Die commissie legt in overleg met de Vlaamse Ombudsman vast in welke commissies bepaalde onderdelen van het jaarverslag worden besproken. Dat kan leiden tot resoluties.
De commissie die onderdelen van het jaarverslag bespreekt, hoort de Vlaamse Ombudsman.

Art. 15. De Vlaamse Ombudsdienst verwijst de verzoeker met een klacht over het algemeen beleid of over een decreet, besluit of reglement door naar de Voorzitter van het Vlaams Parlement, overeenkomstig het decreet van 14 juli 1998 houdende regeling van de bij het Vlaams Parlement ingediende verzoekschriften. Er worden daartoe de nodige afspraken gemaakt.
Hij kan de verzoeker ook doorverwijzen naar een Vlaams minister als de klacht betrekking heeft op een beleidsaspect of een uitvoeringsbesluit dat tot de bevoegdheid van die minister behoort.

Art. 16.
§1. De Vlaamse Ombudsdienst meldt de hem ter kennis gebrachte of de door hem vastgestelde overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers aan de Voorzitter van het Vlaams Parlement, mits de verzoeker daarmee akkoord gaat.
§2. De Vlaamse volksvertegenwoordiger die een verzoeker doorverwijst naar de Vlaamse Ombudsdienst, wordt in beginsel op de hoogte gehouden van elke belangrijke tussenstap die de Vlaamse Ombudsdienst onderneemt, en alleszins van de beoordeling of kwalificatie van de klacht en de formulering van een aanbeveling.
De Vlaamse Ombudsdienst correspondeert verder rechtstreeks met de verzoeker met het oog op een klantvriendelijke dossierbehandeling.
Tussentijds kunnen de Vlaamse volksvertegenwoordigers contact houden met de Vlaamse Ombudsdienst en met de verzoeker in verband met de voortgang van het dossier.

Art. 17. De Vlaamse Ombudsdienst sluit een samenwerkingsprotocol met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement voor algemene organisatorische en administratieve ondersteuning.

Titel IV – De interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst

Art. 18. Op de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst is het Statuut van het personeel van de Vlaamse Ombudsdienst, goedgekeurd door het Vlaams Parlement op 31 maart 1999, van toepassing.
Het statuut van de Vlaamse ombudsman is geregeld in het Ombudsdecreet.

Art. 19. Bij afwezigheid van de Vlaamse ombudsman neemt de medewerker die daarvoor door de Vlaamse ombudsman is aangewezen, diens taken over.

Titel V – Slotbepaling

Art. 20. Dit reglement treedt in werking op de dag dat het in het Belgisch Staatsblad verschijnt.

Goedgekeurd door de Plenaire Vergadering van het Vlaams Parlement op 14 november 2000.

Bijlage 4: Protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest

HOOFDSTUK 1 - DEFINITIES

Art. 1. In dit protocol wordt verstaan onder:
1° decreet: decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst;
2° administratieve overheid: ofwel het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap ofwel een Vlaamse Openbare Instelling ofwel een Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
3° Vlaamse Wetenschappelijke Instelling: het Centrum voor Bevolkings- en Gezinsstudiën of het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium of het Instituut voor Bosbouw en Wildbeheer of het Instituut voor het Natuurbehoud of het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen;
4° leidend ambtenaar: de ambtenaar bekleed met de hoogste graad in een Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling;
5° klacht: de klacht, de vraag of het verzoek waarmee een verzoeker zich tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt.

HOOFDSTUK 2 - ALGEMENE WERKWIJZE

Art. 2. De contacten tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheid voor de behandeling van klachten verlopen schriftelijk. Dat belet niet dat de Vlaamse Ombudsdienst over een klacht mondeling gewone informatieve vragen kan stellen aan de bevoegde ambtenaar.
Gelet op zijn rol als vertrouwenspersoon, stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van de klacht door aan de administratieve overheid, tenzij de verzoeker daartoe uitdrukkelijk zijn toestemming heeft gegeven. Om dezelfde reden stuurt de Vlaamse Ombudsdienst principieel geen kopie van het antwoord van de administratieve overheid door aan de verzoeker.

Art. 3. Enkele malen per jaar bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst aan de secretaris-generaal en de directeur-generaal van de betrokken afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling:
1° een dossierlijst van de lopende dossiers met betrekking tot die administratieve overheid;
2° een dossierlijst van de voorlopig gekwalificeerde dossiers met betrekking tot die administratieve overheid.
Alleen klachten die in een van die lijsten opgenomen zijn, kunnen worden verwerkt in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst.

Art. 4. De Vlaamse Ombudsdienst deelt aan de administratieve overheid de lijst mee van zijn personeelsleden die belast zijn met het onderzoek van klachten en namens de dienst kunnen optreden.

Hoofdstuk 3 – Doorverwijzing en doorzending van klachten

Art. 5. Als de Vlaamse Ombudsdienst meent dat een klacht onontvankelijk is, wordt de verzoeker doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn of de bevoegde administratieve overheid. Heeft de onontvankelijke klacht betrekking op een materie waarvoor de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest niet bevoegd is, dan wordt de verzoeker doorverwezen naar de aangewezen instantie.
Mits uitdrukkelijke toestemming van de verzoeker zendt de Vlaamse Ombudsdienst de onontvankelijke klacht door naar de bevoegde administratieve overheid. Indien nodig houdt op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst op de hoogte van het gevolg dat aan de klacht wordt gegeven.

Hoofdstuk 4 – Onderzoek van klachten

Art. 6. Voor het onderzoek van een ontvankelijke klacht schrijft de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid aan met een vraag om uitleg. De vraag om uitleg wordt gericht aan het afdelingshoofd van de betrokken afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, met kopie aan zijn secretaris-generaal en directeur-generaal, of aan de leidend ambtenaar van de betrokken Vlaamse Openbare Instelling of Vlaamse Wetenschappelijke Instelling.
De administratieve overheid antwoordt binnen een termijn van 20 werkdagen na ontvangst van de vraag.
Om gegronde redenen en na overleg met de Vlaamse Ombudsdienst kan de administratieve overheid van die termijn afwijken.

Art. 7. De Vlaamse Ombudsdienst onderzoekt het antwoord en brengt de verzoeker op de hoogte van het standpunt van de administratieve overheid.
Zo nodig stelt hij een nieuwe vraag aan de administratieve overheid, wat opnieuw het tweede en derde lid van artikel 6 toepasselijk maakt.

Hoofdstuk 5 – Administratief beroep

Art. 8. Als omtrent de feiten van de klacht een administratief beroep is ingesteld en de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht moet opschorten, brengt de betrokken administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan op de hoogte.
Zodra de administratieve beroepsprocedure is beëindigd, brengt de administratieve overheid de Vlaamse Ombudsdienst daarvan onmiddellijk op de hoogte en deelt de beslissing in beroep mee.

Hoofdstuk 6 – Beoordeling en verdere bemiddeling

Art. 9. Als het onderzoek van een klacht afgerond is, deelt de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid mee welke voorlopige kwalificatie hij aan de klacht gegeven heeft.

Art. 10.
§1. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' richt de Vlaamse Ombudsdienst een voorstel tot oplossing aan de administratieve overheid.
Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.
§2. Voor een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' waarvoor het voorstel tot oplossing niet tot een positief resultaat heeft geleid, doet de Vlaamse Ombudsdienst een laatste bemiddelingspoging bij de administratieve overheid.
Het tweede en derde lid van artikel 6 zijn van overeenkomstige toepassing.
Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan brengt de Vlaamse Ombudsdienst de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal schriftelijk op de hoogte van die laatste bemiddelingspoging.
§3. Over een klacht met de voorlopige kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' waarvoor de laatste bemiddelingspoging niet tot een positief resultaat heeft geleid, brengt de Vlaamse Ombudsdienst verslag uit bij de bevoegde Vlaamse minister.
De Vlaamse Ombudsdienst bezorgt een kopie van het verslag aan de administratieve overheid.
Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan bezorgt de Vlaamse Ombudsdienst ook aan de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal een kopie van het verslag aan de Vlaamse minister.

HOOFDSTUK 7 – DEFINITIEVE KWALIFICATIE EN AANBEVELINGEN

Art. 11. Na de definitieve kwalificatie van een klacht brengt de Vlaamse Ombudsdienst de administratieve overheid onmiddellijk op de hoogte van die kwalificatie.

Art. 12.
§1. Voor een klacht met de definitieve kwalificatie '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking' richt de Vlaamse Ombudsdienst een aanbeveling aan de administratieve overheid.
De Vlaamse Ombudsdienst brengt de bevoegde Vlaamse minister op de hoogte van de aanbeveling. Als de administratieve overheid een afdeling van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap is, dan worden ook de betrokken secretaris-generaal en directeur-generaal op de hoogte gebracht.
§2. Als de klacht een andere definitieve kwalificatie heeft gekregen dan '(deels) gegrond en niet (volledig) hersteld' of 'terechte opmerking', kan de Vlaamse Ombudsdienst aan de administratieve overheid ook een aanbeveling richten die de werking van de betrokken administratieve overheid betreft.

HOOFDSTUK 8 – OVERIGE BEPALINGEN

Art. 13. Dit protocol kan op elk ogenblik voor bepaalde administratieve overheden worden aangevuld om rekening te houden met specifieke aspecten.

Art. 14. Dit protocol wordt na twaalf maanden geëvalueerd en zo nodig aangepast.

Bijlage 5a: Klachtendecreet van 1 juni 2001

Decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen

HOOFDSTUK I. - ALGEMENE BEPALINGEN

Art. 1. Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewestaangelegenheid.

Art. 2. In dit decreet wordt onder bestuursinstelling verstaan de diensten van de Vlaamse regering en de instellingen, bedoeld in artikel 9 van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen die ressorteren onder de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Art. 3. Iedereen heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling.
Een handeling van een persoon, werkzaam onder de verantwoordelijkheid van een bestuursinstelling, wordt beschouwd als een handeling van die bestuursinstelling.

Art. 4. De bestuursinstelling draagt zorg voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling zet daartoe een klachtenvoorziening op. De Vlaamse regering kan, na verzoek van de bestuursinstelling, de instelling vrijstellen van de verplichting een klachtenvoorziening op te zetten.

HOOFDSTUK II. - DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

Art. 5. Een bestuursinstelling is verplicht een klacht te behandelen indien:
1° de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
2° de klacht een omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.
Indien de bestuursinstelling weigert zijn klacht te behandelen, kan de klager conform het decreet van 7 juli 1998 een klacht indienen bij de Vlaamse ombudsdienst.

Art. 6. Zodra de bestuursinstelling aan diens klacht tegemoet gekomen is naar tevredenheid van de klager, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht volgens de bepalingen van dit decreet.

Art. 7. De bestuursinstelling bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen tien dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 8. De klacht wordt behandeld door een persoon die niet bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest. De persoon die de klacht behandelt, is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt.

Art. 9. De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen, indien ze betrekking heeft op feiten:
1° waarover eerder een klacht is ingediend, die volgens artikel 5 en volgende is behandeld;
2° die langer dan een jaar vóór de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
3° waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is.
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klacht kennelijk ongegrond is.
De bestuursinstelling is niet verplicht de klacht te behandelen indien de klager geen belang kan aantonen.
Als de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de klager daarvan onverwijld schriftelijk in kennis gesteld. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd.

Art. 10. De bestuursinstelling handelt de klacht af binnen vijfenveertig dagen na ontvangst van de klacht.

Art. 11. De bestuursinstelling stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij haar bevindingen.
Indien nog een klacht kan worden ingediend bij de Vlaamse ombudsdienst, conform het decreet van 7 juli 1998, of bij een andere instantie, wordt daarvan bij de kennisgeving melding gemaakt.

Art. 12. De bestuursinstelling brengt jaarlijks vóór 1 maart een schriftelijk verslag uit bij de Vlaamse ombudsman, genoemd in artikel 2 van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst, over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten. Dat verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling.

Art. 13. Dit decreet is ten aanzien van instellingen, genoemd in artikel 2 slechts van toepassing op bijzondere regelingen waarbij een vorm van klachtenbehandeling is voorgeschreven, voorzover die regelingen minder strenge verplichtingen opleggen dan die, bepaald in de voorgaande artikelen.

Art. 14. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Bijlage 5b: Omzendbrief van 1 februari 2002 betreffende het klachtendecreet

Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen

In het Belgisch Staatsblad van 17 juli 2001 verscheen het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van de bestuursinstellingen (in deze omzendbrief ook kortweg "Klachtendecreet" genoemd). De tekst van het decreet is opgenomen als bijlage bij deze omzendbrief. Door het Klachtendecreet heeft iedereen het recht om kosteloos een klacht in te dienen bij een bestuursinstelling over de handelingen en de werking van die bestuursinstelling. Dit decreet treedt in werking op 1 januari 2002.

Artikel 4 van dit decreet bepaalt dat elke bestuursinstelling zorg draagt voor een behoorlijke behandeling van de mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking. De bestuursinstelling dient daartoe een klachtenvoorziening op te zetten.

Ter uitvoering van het decreet en met het oog op een gecoördineerde aanpak van het klachtenmanagement bij de Vlaamse overheid, bevat deze omzendbrief een aantal algemene instructies waarnaar elke bestuursinstelling zich moet richten.

1. Definiëring van het begrip "klacht"

1.1. Een klacht is een manifeste uiting (zowel mondeling, schriftelijk als elektronisch) waarbij een ontevreden burger bij de overheid klaagt over een door de overheid (al dan niet) verrichte handeling of prestatie.

Klachten moeten betrekking hebben op :
- een concrete handelwijze van een bestuursinstelling in een bepaalde aangelegenheid,
- of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op :
- algemene klachten over regelgeving,
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid,
- klachten over beleidsvoornemens of verklaringen.

De klachtenprocedure moet niet worden opgestart voor feiten of handelingen waar een georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheid voorzien is, zolang deze beroepsmogelijkheid niet werd aangewend, of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is (zie ook punt 3.4).

Klachten over de behandeling zelf van georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden zijn wel mogelijk in het kader van het Klachtendecreet (bv. te lange behandeltermijnen, geen antwoord op briefwisseling, onvoldoende informatieverstrekking,…).

1.2. Klachten van werknemers van de Vlaamse overheid over de eigen werksituatie, de arbeidsbetrekkingen en de rechtspositieregeling, vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

1.3. Een klacht moet goed onderscheiden worden van een melding en van een vraag om informatie. In geval van een melding, signaleert de burger een bepaalde tekortkoming in het functioneren van de overheid. Bijvoorbeeld : een eerste melding van een defect aan het wegdek, van foutieve gegevens in een publicatie of op een website, van de verkeerde spelling van een naam, enz.

In geval van een vraag om informatie, dient de burger op een snelle en correcte wijze te worden ingelicht en/of doorverwezen.

Het spreekt vanzelf dat het niet correct inspelen op meldingen of vragen om informatie wel aanleiding kunnen geven tot het formuleren van een klacht door de burger. Bijvoorbeeld : wanneer ondanks herhaalde meldingen het defect aan het wegdek niet hersteld wordt, foutieve gegevens of een foutieve spelling niet gecorrigeerd worden, enzovoort.

1.4. Klachten over de handelingen en de werking van een bestuursinstelling kunnen niet alleen geformuleerd worden wanneer het handelingen betreft van personen die zich in een rechtstreekse arbeidsverhouding met de bestuursinstelling bevinden. Klachten kunnen ook betrekking hebben op personen die werken voor derden en die, in opdracht van een bestuursinstelling, onder de vorm van een contract diensten voor de bestuursinstelling verrichten of bepaalde werkzaamheden uitvoeren (bijvoorbeeld catering, schoonmaak, aannemers).

1.5. Klachten dienen, net als meldingen en vragen om informatie, beschouwd te worden als een positief signaal vanwege de burger, als een bron van concrete en bruikbare informatie over de kwaliteit van de uitvoeringspraktijk van de Vlaamse overheid. Tekortkomingen in ons functioneren kunnen erdoor aan het licht worden gebracht. Klachten vormen dan ook een waardevol instrument van feedback vanwege de burger en kunnen als instrument worden gebruikt voor kwaliteitsverbetering.

Het is de plicht van elke bestuursinstelling om een klantgerichte cultuur te ontwikkelen en de nodige lessen te trekken uit het klachtenbeeld van de eigen organisatie, om op basis hiervan de nodige initiatieven te nemen voor een meer klantgerichte werking.

1.6. Het is denkbaar dat het in een aantal gevallen niet volledig duidelijk is of een bepaalde boodschap vanwege de burger moet begrepen worden als een klacht en de procedure van klachtenbehandeling bijgevolg van toepassing is. In deze gevallen dient, vanuit een maximaal klantgerichte benadering, het begrip “klacht” ruim geïnterpreteerd te worden en dienen alle mogelijke stappen ondernomen te worden om op een correcte wijze de vraag van de burger te beantwoorden.

2. De algemene organisatie van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid

De klachtenontvangst en -behandeling gebeurt bij de Vlaamse overheid in drie stappen, waarbij de eerste wegvalt indien een klacht rechtstreeks bij de betrokken bestuursinstelling wordt ingediend.

2.1. Nulde lijn : de Vlaamse Infolijn als oriëntatie- en doorverwijzingspunt.

Bij de Vlaamse Infolijn kunnen burgers terecht wanneer zij klachten hebben, maar niet weten aan wie ze die moeten richten. De Vlaamse Infolijn behandelt de klacht niet, maar verwijst de klager door naar een door de bestuursinstelling opgegeven aanspreekpunt.

2.2. Eerste lijn : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Het Klachtendecreet van 1 juni 2001 regelt de eerstelijnszorg : de interne klachtenbehandeling door de bestuursinstelling.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, beslist elke bestuursinstelling (departement of Vlaamse openbare instelling) autonoom op welke wijze de klachtenbehandeling wordt georganiseerd. Dit betekent o.m. dat zij zelf instaat voor de wijze van organisatorische en personeelsmatige invulling.

2.3. Tweede lijn : de externe klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst.

Binnen de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten waaraan – volgens de klager – niet of onvoldoende tegemoet is gekomen bij de interne klachtenbehandeling.

2.4. Naast deze drietrapsbenadering inzake klachtenbehandeling, kan voor de volledigheid nog melding gemaakt worden van volgende twee wettelijke raamwerken, die de verhouding tussen de burger en de Vlaamse overheid mee gestalte geven:

- de verzoekschriftenprocedure, waarbij één of meerdere burgers verzoekschriften kunnen richten aan het Vlaams Parlement (ter concretisering van het grondwettelijk gewaarborgde petitierecht),
- de regeling met betrekking tot de openbaarheid van bestuur, die de burger de nodige garanties biedt inzake de actieve en passieve openbaarheid van bestuursdocumenten.

3. De interne klachtenbehandeling

3.1. Uittekening van een klachtenvoorziening.

Ter uitvoering van het Klachtendecreet moet elke bestuursinstelling een "klachtenvoorziening" opzetten. Wat het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap betreft, dient elk departement de nodige initiatieven te nemen. In functie van de grootte, de organisatorische structuur, de regionale spreiding en dergelijke meer van de instelling beslist de bestuursinstelling concreet op welk administratief niveau de klachtenbehandeling wordt georganiseerd.

Concreet dient de bestuursinstelling er ondermeer voor in te staan dat zorg gedragen wordt voor de registratie van de klacht (zie punt 3.2), voor de dispatching van de inkomende klachten naar klachtenbehandelaars, voor een gecoördineerde beleidsrapportering (zie punt 3.9), enzovoort.

De burger die van mening is dat hij/zij door een handelwijze van een bestuursinstelling onheus is bejegend, moet zich op een eenvoudige wijze met een klacht tot deze bestuursinstelling kunnen wenden.

Vanuit een positieve klantgerichte ingesteldheid moet elk personeelslid fungeren als aanspreekpunt voor de burger om zijn/haar klacht te formuleren. De nodige procedures en afspraken moeten gemaakt worden, zodat het personeelslid de klacht op een snelle wijze bezorgt aan een klachtenbehandelaar.

Binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen staan de klachtenbehandelaars vervolgens in voor de concrete behandeling van de klacht (zie ook punt 3.6).

Het verdient aanbeveling dat per grote entiteit (departement, administratie, Vlaamse wetenschappelijke of openbare instelling) één centrale klachtencoördinator wordt aangewezen. Ook deze persoon moet vlot toegankelijk zijn voor de burger en hoeft slechts éénmaal gecontacteerd te worden.

De klachtencoördinator fungeert niet per definitie als klachtenbehandelaar, al kan dit wel het geval zijn.

Bij elke centrale klachtencoördinator van de bestuursinstellingen of, in geval er geen coördinator werd aangeduid bij elke klachtenbehandelaar, kan door de Vlaamse Ombudsdienst rechtstreeks, altijd en omtrent alle zaken of problemen inzake de klachtenbehandeling verdere informatie opgevraagd worden.

Het is strikt noodzakelijk dat de Vlaamse Infolijn over de namen van de door de bestuursinstellingen aangeduide klachtenbehandelaars of klachtencoördinatoren beschikt, zodanig dat de Infolijn de burger op een snelle en correcte wijze naar hen kan doorverwijzen. De namen van deze personeelsleden moeten eveneens overgemaakt worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Daarnaast dienen zowel de Vlaamse Infolijn als de Vlaamse Ombudsdienst stipt op de hoogte gehouden te worden van eventuele wijzigingen.

3.2. De registratie van klachten.

Elke klacht moet opgenomen worden in een register. Vanuit het oogpunt van een maximale eenvormigheid en onderlinge uitwisselbaarheid van gegevens, zal een geautomatiseerd klachtenregistratiesysteem uitgewerkt en ter beschikking gesteld worden voor het geheel van de Vlaamse bestuursinstellingen. Van dit systeem zal verplicht moeten worden gebruik gemaakt.

In afwachting van de operationalisering van dit systeem, kan een Access-applicatie voor de klachtenregistratie ontwikkeld worden, die velden voorziet voor alle te registreren gegevens. Als bijlage bij deze omzendbrief bevindt zich een standaard invulblad voor manuele klachtregistratie.

Volgende gegevens dienen in het klachtenregister te worden aangeduid:

- de datum van ontvangst van de klacht
- ontvanger van de klacht
- de persoonsgegevens van de indiener van de klacht
- de drager van de klacht (brief, fax, e-mail, telefoon)
- via wie werd de klacht ontvangen (rechtstreeks van de burger, via kabinet, via andere wegen)
- een omschrijving of samenvatting van de klacht
- de verzendingsdatum van de ontvangstmelding
- het resultaat van de klachtenbehandeling:

- ontvankelijk
- ongegrond
- opgelost
- niet opgelost
- onontvankelijk
- reden van eventuele onontvankelijkheid
- klachtenbehandelaar binnen de bestuursinstelling
- beoordeling van de klacht via de ombudsnormen
- de datum waarop de klacht afgehandeld is
- de datum van mededeling van de beslissing
- ondernomen of te nemen maatregelen (invullen waar nodig)

Vanuit een positieve benadering en met het oog op een zo rijk mogelijke beleidsrapportering, is het aangewezen om alle grieven, suggesties en opmerkingen vanwege de burger te registreren, ook als onmiddellijk of naderhand blijkt dat zij buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Ook onontvankelijke klachten dienen dus te worden geregistreerd.

Het ogenblik waarop een behandelende bestuursinstelling in het bezit gesteld wordt van een klacht, geldt als het ogenblik waarop een klacht geregistreerd moet worden en dus als aanvangspunt voor de termijn van 45 kalenderdagen, waarbinnen een klacht moet worden afgehandeld. De termijn begint te lopen de dag na registratie van de klacht. Het verdient aanbeveling om de ontvangstdatum te vermelden bij de ontvangstbevestiging (zie ook punt 3.8).

De registratie van een klacht gebeurt waar de klacht behandeld wordt. Dubbele registratie moet zoveel mogelijk vermeden worden (zie punt 3.10).

Elk personeelslid dat al dan niet verkeerdelijk in het bezit gesteld wordt van een klacht (ook mondeling), heeft de plicht om deze klacht onmiddellijk te bezorgen aan de klachtenbehandelaar, met inachtname van de procedures en afspraken die in de betreffende bestuursinstelling van toepassing zijn.

3.3. De klachtenprocedure.

Een klacht moet, binnen de door het Klachtendecreet en deze omzendbrief uitgezette krijtlijnen, op een ordentelijke wijze worden afgehandeld. De bestuursinstellingen dienen dan ook de noodzakelijke acties te ondernemen en de nodige interne procedures te voorzien met het oog op een snelle en correcte klachtenbehandeling.

Er moet steeds naar gestreefd worden de procedures en formaliteiten naar de burger toe zo eenvoudig en beperkt mogelijk te houden. De Vlaamse overheidsdiensten en -instellingen mogen geen bijkomende procedureregels of -verplichtingen inzake de indiening of behandeling van klachten ten laste van de burgers uitwerken.

Bestaande interne klachtenprocedures en -behandelingssystemen, voor zover die er zijn, moeten op het Klachtendecreet afgestemd worden. De aanpassing van bestaande procedures is nodig wanneer deze naar de burger toe minder garanties bieden dan het Klachtendecreet.

De procedure volgens dewelke de klachtenbehandeling zal gebeuren, moet een schriftelijke neerslag krijgen. De Vlaamse Ombudsman wordt op de hoogte gehouden van het verloop van de procedure.

3.4. Ontvankelijkheid van een klacht.

De betrokken klachtenbehandelaar van de bestuursinstelling oordeelt zo mogelijk onmiddellijk of desgevallend na een nader onderzoek, of de mondelinge of schriftelijke vraag van de burger daadwerkelijk neerkomt op een klacht, zoals hierboven gedefinieerd, dan wel of het gaat om een melding of een vraag om informatie**.** Bij klachten over beleid wordt de burger verwezen naar de politiek verantwoordelijken of naar de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement.

Vervolgens onderzoekt de klachtenbehandelaar de ontvankelijkheid van een klacht.

Een klachtenbehandelaar is verplicht een klacht te behandelen indien:
- de identiteit en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat waartegen ze gericht is (artikel 5 van het Klachtendecreet).

Conform artikel 9 van het Klachtendecreet is de klachtenbehandelaar niet verplicht de klacht te behandelen:
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend die al werd behandeld conform het Klachtendecreet;
- indien ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
- indien ze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden niet werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is;
- indien de klacht kennelijk ongegrond is;
- indien de klager geen belang kan aantonen, al moet hierbij verduidelijkt worden dat een klacht niet zonder meer geweigerd mag worden omdat het belang niet uitdrukkelijk aangegeven wordt. Bij gegronde twijfel dient de bestuursinstelling de burger te vragen zijn/haar belang aan te tonen.

Conform de taalwetgeving (artikel 36 van de gewone wet van 9 augustus 1980 tot hervorming der instellingen) is het Nederlands de bestuurstaal voor de Vlaamse overheden, met uitzondering voor de faciliteitengemeenten. Dit betekent dan ook dat de klachtenbehandelaar bij de klachtbehandeling het Nederlands hanteert, behalve bij Franstalige klachten, afkomstig van klagers uit de faciliteitengemeenten, die ook in het Frans behandeld moeten worden.

Vanuit het principe van hoffelijkheid en beleefdheid, moet de klachtenbehandelaar ook klachten in behandeling nemen die gesteld zijn in een courante taal (zoals Frans en Engels) en die op een eenvoudige wijze (d.w.z. zonder inschakeling van een tolk of vertaaldienst) door de klachtenbehandelaar begrepen worden. In deze gevallen moet de communicatie naar de burger echter niet in een andere taal dan het Nederlands worden gevoerd.

Indien een klacht niet wordt behandeld, wordt de klager daarvan schriftelijk op de hoogte gebracht. De weigering om een klacht te behandelen, wordt gemotiveerd. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Indien de weigering betrekking heeft op het bestaan van een georganiseerde administratieve beroepsprocedure, dienen de concrete modaliteiten van deze beroepsprocedure te worden vermeld.

De verplichting tot behandelen van een klacht vervalt, indien aan een klacht tegemoet gekomen wordt tot tevredenheid van de burger (artikel 6 van het Klachtendecreet).

3.5. Onverenigbaarheden.

Een inkomende klacht wordt nooit behandeld door een persoon die bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft, betrokken is geweest (artikel 8 van het Klachtendecreet). Zij wordt eveneens nooit behandeld door de persoon die de schriftelijke correspondentie die aanleiding heeft gegeven tot de klacht, heeft ondertekend. Op die manier wordt voorkomen dat de klager geconfronteerd wordt met eenzelfde persoon, enerzijds in de hoedanigheid van ondertekenaar van de correspondentie waarop de klacht betrekking heeft, anderzijds in de hoedanigheid van klachtenbehandelaar.

Wanneer de klachtenbehandelaar de klacht niet kan behandelen om de hierboven vermelde redenen, dan wordt de klacht behandeld door een leidinggevende van de klachtenbehandelaar of een ander personeelslid dat zich niet in een situatie van onverenigbaarheid bevindt.

De klachtenbehandelaar is verplicht het beroepsgeheim te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen. Aan de klachtenbehandelaar kunnen geen instructies worden gegeven over de wijze waarop de klacht inhoudelijk behandeld wordt (artikel 8 van het Klachtendecreet).

De bestuursinstelling dient de nodige organisatorische en personeelsmatige maatregelen te nemen om deze onverenigbaarheden te waarborgen.

De ambtenaar op wie de klacht eventueel betrekking heeft, de dossierbehandelaar en de ondertekenaar van de briefwisseling, kunnen gedurende de behandeling van de klacht bij het onderzoek worden betrokken.

3.6. De klachtbehandeling.

De klachtenbehandelaar handelt de klacht af binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht (artikel 10 van het Klachtendecreet). De bestuursinstelling dient de nodige maatregelen te nemen opdat deze termijn steeds wordt gehaald, ook in geval van langdurige afwezigheid van een klachtenbehandelaar of tijdens vakantieperiodes.

Om nodeloze formalisering te voorkomen, moet zoveel mogelijk gestreefd worden naar een informele afhandeling van een klacht. Het is immers mogelijk dat de klager enkel een rechtzetting of tegemoetkoming vanwege de dossierbehandelaar wenst te bekomen, die door een relatief kleine inspanning verleend kan worden. Wanneer de klager hierover tevreden is, vervalt de verplichting tot het verder behandelen van de klacht.

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn/haar onderzoek uit. Wanneer hij/zij van oordeel is dat de burger een getroffen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen en deze beslissing zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan wel bepleiten dat de aangeklaagde beslissing door de gemachtigde ambtenaar gewijzigd wordt. Praktisch overleg met de dossierbehandelaar en/of gemachtigde ambtenaar is aangewezen, voordat de klachtenbehandelaar de klager van antwoord dient. Indien duidelijk is dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, wordt de burger doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De klachtenbehandelaar stelt de klager schriftelijk in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert daarbij zijn bevindingen. Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Wanneer een klacht betrekking heeft op een handelwijze van een bepaalde persoon of dienst, is het aangewezen een afschrift van de bevindingen aan de aangeklaagde persoon of dienst te bezorgen.

3.7. Beoordelingsnormen van klachten.

De Vlaamse regering heeft op 6 juli 2001 beslist om de ombudsnormen van de Vlaamse Ombudsdienst te bestempelen als leidraad voor de werking en handelingen van de Vlaamse overheid.

Om de hanteerbaarheid voor de klachtenbehandelaars te verhogen, werden de 15 ombudsnormen voorlopig tot de volgende teruggebracht :

- de burger gaat niet akkoord met de prestatie of de beslissing van de bestuursinstelling
- de burger vindt dat de prestatie of beslissing van de bestuursinstelling te lang uitblijft
- de burger vindt de informatieverstrekking ontoereikend
- de burger klaagt over de bereikbaarheid van de bestuursinstelling
- de burger voelt zich onheus bejegend

Elke ontvankelijke klacht dient door de klachtenbehandelaar minstens aan deze ombudsnormen getoetst te worden.

3.8. De communicatie met de burger.

De klachtenbehandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht schriftelijk binnen 10 kalenderdagen na ontvangst ervan (artikel 7 van het Klachtendecreet). Het gebruik van moderne communicatietechnieken, zoals fax en e-mail, is hierbij toegestaan.

Het zal veelal doelmatig zijn om bij de ontvangstbevestiging tegelijkertijd informatie te verstrekken over de verdere klachtprocedure. Zo dient er bijvoorbeeld aangegeven te worden wie verantwoordelijk is voor de behandeling van de klacht. Het is tevens aangewezen dat bij de ontvangstbevestiging de datum van ontvangst van de klacht door de bestuursinstelling uitdrukkelijk wordt vermeld.

In alle communicatie met de burger dient de bestuursinstelling verder de algemene benaderingswijze van de klachtenbehandeling bij de Vlaamse overheid duidelijk te maken. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de naam van de dossierbehandelaar verplicht wordt vermeld in elke briefwisseling. Dit zal de burger er toe aanzetten om eventueel eerst contact op te nemen met de dossierbehandelaar, om genoegdoening te bekomen. Contactname met de dossierbehandelaar mag door de bestuursinstelling echter niet als een bijkomende tussenstap voor de klagende burger worden aangegeven.

De burger moet waar nodig gewezen worden op de mogelijkheid om klacht in te dienen over de wijze waarop men behandeld is en naar de mogelijkheid om tegen het resultaat van die klachtbehandeling beroep in te stellen bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Volgende standaardformulering wordt hiervoor aangewend: "*Wanneer u niet tevreden bent met de wijze waarop u in dit dossier werd behandeld, kunt u hiertegen schriftelijk of mondeling klacht indienen. U kunt hierover informatie verkrijgen bij de Vlaamse Infolijn [of in de folder (naam folder)].*"

In de specifieke gevallen waarin de mogelijkheid tot een georganiseerd administratief beroep voorzien is, dient ook deze mogelijkheid duidelijk te worden aangegeven. Er moet aangegeven worden dat dit beroep eerst moet uitgeput worden, vooraleer een klachtenprocedure kan worden ingezet. De burger kan wel klagen over de behandelingswijze van het beroep.

3.9. Beleidsrapportering.

Elk jaar moet vóór 1 maart schriftelijk verslag uitgebracht worden aan de Vlaamse Ombudsman, via de functioneel bevoegde minister en met kopie aan de minister-president van de Vlaamse regering. In dat verslag worden in elk geval opgenomen: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling, beschouwingen bij de interne klachtenbehandeling in de bestuursinstelling, eventuele conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van dienstverlening en/of procedures.

Het verslag wordt ook opgenomen in het jaarverslag van de bestuursinstelling (artikel 12 van het Klachtendecreet).

Het is aangewezen dat de klachtencoördinatoren van de bestuursinstellingen een centrale rol spelen in de beleidsrapportering. Zij worden in dit opzicht best belast met

- het behouden van het overzicht over de klachtenopvolging,
- de archivering van de klachten,
- het distilleren van weerkerende klachten en tendensen
- het formuleren van generieke suggesties voor verbetering van de dienstverlening
- de stroomlijning van de klachtenopvolging

3.10. Coördinatie van de klachtenbehandeling.

In geval van een gedeelde verantwoordelijkheid van verschillende administraties of instellingen, behandelt elke instelling het aspect waarvoor ze rechtstreeks bevoegd is. De "meest betrokken" instelling staat in voor de coördinatie. De instellingen dienen terzake de nodige pragmatische afspraken te maken met het oog op een snelle en correcte klachtafhandeling. Zo wordt de registratie en de rapportering best door de coördinerende bestuursinstelling ter harte genomen.

Met het oog op onderlinge ervaringsuitwisseling en maximale efficiëntie inzake klachtenbehandeling, is een periodiek overleg tussen de klachtendiensten van de bestuursinstellingen onderling, alsook met de Vlaamse Ombudsdienst, aangewezen.

Bijlage 6: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2001

12 januari 2001	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
12 januari 2001	Werkvergadering met de ombudsman voor Telecommunicatie (Brussel)
15 januari 2001	Deelname aan het Colloquium Ombud, Kamer van Volksvertegenwoordigers (Brussel)
16 januari 2001	Werkbezoek aan de afdeling Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
18 januari 2001	Werkvergadering met de ombudsman van de gemeente Bonheiden (Brussel)
19 januari 2001	Werkvergadering over de portaalsite ombud met de ombudsman voor Telecommunicatie (Brussel)
24 januari 2001	Werkvergadering met de afdeling Verzorgingsvoorzieningen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
25 januari 2001	Werkbezoek aan de Ombudsdienst van Sint-Niklaas (Sint-Niklaas)
26 januari 2001	Werkbezoek aan de Ombudsdienst van Antwerpen (Antwerpen)
1 en 2 februari 2001	Werkvergadering met de Waalse ombudsman (Namur)
6 februari 2001	Werkvergadering met de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Mangement van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
8 februari 2001	Werkbezoek aan het College van Federale Ombudsmannen (Brussel)
13 februari 2001	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
15 februari 2001	Werkvergadering met de afdeling Financiering Huisvestingsbeleid van het Minsterie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
21 februari 2001	Werkvergadering met Kind en Gezin (Brussel)
7 maart 2001	Werkvergadering Universiteit Antwerpen Management School (Antwerpen)
9 maart 2001	Werkvergadering met de ombudsman van Aquafin (Aartselaar)
12 maart 2001	Werkbezoek aan de Vlaamse Milieumaatschappij (Erembodegem)
14 maart 2001	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
15 maart 2001	Werkbezoek aan het kabinet van Vlaams minister voor Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Sport (Brussel)
16 maart 2001	Deelname aan de studiedag Competentiemanagement in de publieke sector Universiteit Antwerpen Management School (Antwerpen)
19 maart 2001	Steunpunt Bestuurlijk Beleid Universitaire Stichting (Antwerpen)
20 maart 2001	Deelname aan de studienamiddag Openbaarheid van Bestuur KULeuven (Leuven)
22 maart 2001	Werkvergadering met Kind en Gezin (Brussel)
23 maart 2001	Werkvergadering Interuniversitair Centrum Ombudsfunctie (ICOM) - UIA (Antwerpen)
11 april 2001	Werkvergadering met administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 april 2001	Stuurgroep POOL (Permanent Oveleg Ombudslieden) (Brussel)
20 april 2001	Werkvergadering met het departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
25 april 2001	Gastcollege Universiteit Antwerpen Management School (UAMS) - De ombudsman in de 21ste eeuw (Antwerpen)
7 mei 2001	Werkvergadering met de afdeling Studietoelagen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
11 mei 2001	Lezing op de studiedag Rechtstaal Sociale Hogeschool (Gent)
17 mei 2001	Deelname aan de studiedag Armoedebestrijding in Vlaanderen - voorzitterschap werkgroep (Antwerpen)
18 mei 2001	Werkbezoek aan de Ombudsdienst van de stad Gent
28 mei 2001	Werkgroep ombudsportaalsite (Brussel)
29 mei 2001	Werkvergadering Studiedag Ombudsfunctie Koning Boudewijnstichting (Brussel)
31 mei 2001	Deelname aan het startcongres van Kortom, Vereniging voor Overheidscommunicatie (Antwerpen)
1 juni 2001	Werkvergadering Commissie Burger, Recht en Samenleving, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
6 juni 2001	Voorzitterschap Studiedag Goed Onroerend Informeren, UIA (Antwerpen)
11 juni 2001	Werkvergadering POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
12, 13, 14 en 20 juni 2001	Werkvergaderingen Deontologische Code met de Vlaamse volksvertegewoordigers van de diverse fracties van het Vlaams Parlement (Brussel)
15 juni 2001	Werkvergadering met afdeling Milieuinspectie van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
18 juni 2001	Werkbezoek aan het kabinet van Vlaams minister van Binnenlandse Aangelegenheden, Ambtenarenzaken en Buitenlands Beleid (Brussel)
	Werkbezoek aan de afdeling Financieel Management van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
21 juni 2001	Werkvergadering Koning Boudewijnstichting (Brussel)
	Werkbezoek aan het kabinet van de minister-president (Brussel)
25 juni 2001	Werkbezoek aan de Ombudsdienst van Rotterdam (Rotterdam)
	Werkbezoek aan de Nederlandse Nationale Ombudsdienst (Den Haag)
26 juni 2001	Werkvergadering klachtrecht departement Algemene Zaken en Financiën van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 juli 2001	Werkvergadering met de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (Brussel)
25 juli 2001	Werkvergadering administratie Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
6 augustus 2001	Werkvergadering klachtrecht departement Onderwijs van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
8 augustus 2001	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
13 augustus 2001	Werkvergadering POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
23 augustus 2001	Werkvergadering administratie Werkgelegenheid van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)

24 augustus 2001	Werkvergadering departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
3 september 2001	Werkvergadering klachtrecht departement Leefmilieu en Infrastructuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
5 september 2001	Werkvergadering klachtrecht departement Wetenschap, Innovatie en Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
6 september 2001	Werkvergadering redactiecomité Regionale Ombudslieden voorbereiding Europees Congres (Brussel)
7 september 2001	Werkvergadering Koning Boudewijnstichting (Brussel)
	Werkvergadering kabinet van Vlaams minister van Ruimtelijke Ordening (Brussel)
10 september 2001	Werkvergadering voorbereiding Europees Congres op het College van de federale ombudsmannen (Brussel)
	Werkvergadering Interuniversitair Centrum Ombudsfunctie, Vlaams Parlement (Brussel)
14 september 2001	Werkvergadering Koning Boudewijnstichting (Brussel)
19 september 2001	Werkvergadering Stuurgroep Regionale Ombudslieden (Namur)
20 september 2001	Werkvergadering kabinet van Vlaams minister van Leefmilieu en Landbouw (Brussel)
20 en 21 september 2001	Deelname aan het Europees Congres 2001 - voorzitterschap sessie "Ombudsmen against Discrimination" (Brussel)
24 september 2001	Lezing over "Visie van een stakeholder bij de hervorming van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap", Instituut voor de Overheid (Haasrode)
	Werkvergadering samenwerkingsmogelijkheden Vlaamse Ombudsdienst en Interne Audit van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
26 september 2001	Deelname aan Voortgangscongres Armoedebestrijding (Brussel)
	Werkvergadering klachtrecht departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Gastlezing proclamatie faculteit Psychologie en Pedagogische Wetenschappen, Ombudswerk en Mensenrechten, Universiteit Gent (Gent)
1 oktober 2001	Werkvergadering klachtrecht met het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
4 oktober 2001	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen Antwerpen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Antwerpen)
	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Milieuinspectie Antwerpen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Antwerpen)
	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Wegen en Verkeer van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Antwerpen)
5 oktober 2001	Informatievergadering klachtrecht met de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen, Vlaams Parlement (Brussel)
9 oktober 2001	Werkbezoek aan de afdeling Studietoelagen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
10 en 11 oktober 2001	Deelname aan de Eerste Conferentie over de Kwaliteit van de Overheidsdiensten in België, Paleis voor Congressen (Brussel)
12 oktober 2001	Werkvergadering met het College van Federale Ombudsmannen (Brussel)
15 oktober 2001	Werkbezoek aan het kabinet van Vlaams minister van Leefmilieu en Landbouw (Brussel)
16 oktober 2001	Werkvergadering klachtrecht met de informatieambtenaar van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Deelname openingsvergadering Europees Centrum voor de Consument in België en de lancering van het Europees Buitengerechtelijk Netwerk (Brussel)
18 oktober 2001	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen Vlaams-Brabant van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Leuven)
	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Milieu-inspectie Vlaams-Brabant van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Leuven)
23 oktober 2001	Deelname en inleiding aan het seminarie "De ombudsman: de kernwaarden van de functie" (Brussel)
25 oktober 2001	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen West-Vlaanderen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brugge)
	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Milieu-inspectie West-Vlaanderen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brugge)
5 november 2001	Werkvergadering Interuniversitair Centrum Ombudsfunctie (Antwerpen)
6 november 2001	Werkbezoek aan de ombudsdienst van Charleroi
8 november 2001	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen Oost-Vlaanderen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Gent)
	Werkbezoek aan de provinciale afdeling Milieu-inspectie Oost-Vlaanderen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Gent)
9 november 2001	Lezing voor de Studiedag "Twee jaar wet op de juridische bijstand", UFSIA (Antwerpen)
13 november 2001	Deelname en lezing over de "Evaluatie van de Vlaamse initiatieven inzake onroerende voorheffing, kijk- en luistergeld en leegstand" Studiedag Lokale en Regionale Belastingen, KULeuven (Leuven)
16 november 2001	Deelname aan het Colloquium "De Vijfde Staatshervorming van 2001", KULeuven (Leuven)
19 november 2001	Werkvergadering Interuniversitair Centrum Ombudsfunctie (Antwerpen)
20 november 2001	Deelname en lezing over de "Evaluatie van de Vlaamse initiatieven inzake onroerende voorheffing, kijk- en luistergeld en leegstand" Studiedag Lokale en Regionale Belastingen, KULAK (Kortrijk)
21-22-23 november 2001	Deelname aan 7e Ronde Tafel Europese Ombudslieden (Zürich)
22 november 2001	Deelname Colloquium Migratie en Asiel: vluchten kan niet meer (Brussel)
4 december 2001	Lezing over "de ombudsfunctie" - Karel De Grote-Hogeschool (Antwerpen)
8 december 2001	Voorzitterschap studiedag "Het voorlopig bewind in alle staten" Vlaamse Federatie Gehandicapten/Wet en Samenleving - FUSL (Brussel)
12 december 2001	Deelname studie "Primaat van de politiek" (Tilburg)
13-14 december 2001	Deelname Jaarvergadering Vereniging Sociaal-wetenschappelijke Bestudering van het Recht - UFSIA (Antwerpen)
21 december 2001	Lezing "De ombudsman in de 21ste eeuw" - Orde van den Prince (Gent)

Bijlage 7: Bibliografie 2001

1. Vlaams Parlement. Stukken. Zitting 2000-2001

41(2000-2001)1. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000.

41(2000-2001)2. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000. Gedachtewisseling. Verslag namens de commissie voor Onderwijs, Vorming en Wetenschapsbeleid uitgebracht (Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Onderwijs).

41(2000-2001)3. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000. Gedachtewisseling. Verslag namens de commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting uitgebracht (Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Fiscaliteit : Kijk- en luistergeld, Onroerende voorheffing).

41(2000-2001)4. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000. Gedachtewisseling. Verslag namens de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken (delen 5.1 Voorstellen en 5.3 Algemene aanbevelingen).

41(2000-2001)5. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000. Gedachtewisseling. Verslag namens de commissie voor Economie, Landbouw, Werkgelegenheid en Toerisme (Hoofdstuk 4.10 Klachtenbeeld 2000 : Economie en Werkgelegenheid en Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen).

41(2000-2001)6. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2000. Gedachtewisseling. Verslag namens de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening (Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Milieu en Ruimtelijke Ordening).

791(2000-2001)1. Verzoekschrift betreffende de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gelijke Kansen.

823(2000-2001)1. Voorstel van resolutie betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.

823(2000-2001)2. Voorstel van resolutie betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst. Gedachtewisseling over het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst. Hoofdstuk 5.2 Thematische aanbevelingen : Milieu en Ruimtelijke Ordening. Verslag namens de commissie voor Leefmilieu, Natuurbehoud en Ruimtelijke Ordening.

823(2000-2001)3. Resolutie betreffende de aanbevelingen inzake milieu en ruimtelijke ordening uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering.

825(2000-2001)1. Voorstel van resolutie betreffende de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst.

825(2000-2001)2. Voorstel van resolutie betreffende de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.

825(2000-2001)3. Resolutie betreffende de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2000 van de Vlaamse Ombudsdienst. Tekst aangenomen door de plenaire vergadering.

2. Publicaties van de Vlaamse Ombudsdienst

Vlaamse fiscaliteit : een evaluatie vanuit het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau. - In: Jaarboek Lokale en Regionale Belastingen, 2000-2001, p. 73-140.

Klachtenbeeld ruimtelijke ordening bij de Vlaamse Ombudsdienst : vooral onvrede over laattijdige beslissingen, slechte communicatie en onduidelijke heffingen / Erwin Janssens. - In: De Gemeente, 76(okt. 2001)536, p. 29-32.

De afvalwaterheffing: het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst / Bernard Hubeau, Nan Van Zutphen. - In: Tijdschrift voor Milieurecht, 10(sep. 2001)4, p. 286-292.

Vlaamse fiscaliteit bij de Vlaamse Ombudsdienst : tweede jaar / Bernard Hubeau, Chris Nestor, Nan Van Zutphen. - In: Algemeen Fiscaal Tijdschrift, 52(2001)7-8, p. 312-317.

De klacht als uitweg en de rol van de ombudsman / Bernard Hubeau. - In: De democratie in ademnood / Bernard Hubeau en Michiel Elst (ed.). - Te verschijnen.

Over de "doorwerking" van het ombudswerk / Bernard Hubeau. - In: Chroniques de Droit Public = Publiekrechtelijke Kronieken, 5(2001)3, p. 353-356.

Il servizio di mediazione nelle Fiandre : funzionamento e indipendenza / Bernard Hubeau. - In: La difesa civica regionale e locale in Europa a servizio dei citadini : esperienze a confronto. - Milano : Consiglio Regionale della Lombardia, 2001. - p. 63-68.

Looking for ombudsman standards : standards of care / Bernard Hubeau, Wim Rasschaert. - In: Looking for ombudsman standards : international ombudsman conference in Gent, Belgium, 16-18 March 2000 / ed. by Ludo Verny [e.a.] - Gent : Mys en Breesch, 2001. - p. 79-84.

De bemiddeling in het publiekrecht / Bernard Hubeau. - In: Rechtskundig Weekblad, 64(2000-2001)11, p. 410-444.

Het natraject van rapporten en aanbevelingen van de ombudsman / Bernard Hubeau. - In: Na de uitspraak : gevolgen van geschillenbeslechting / red. M.L.M. Hertogh, L.E. de Groot-van Leeuwen. - (Recht der Werkelijkheid ; 2000/3). - 's-Gravenhage : Elsevier Bedrijfsinformatie, 2001. - p. 53-72.

3. Publicaties over de Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse ombudsman en de bevoegdheden van lokale en andere besturen / Jim Deridder en Bernard Hubeau (eds.) ; auteurs: Jim Deridder [e.a.] ; i.s.m. Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten, Vlaamse Ombudsdienst. - (Administratieve Rechtsbibliotheek. Studies ; 1). - Brugge : Die Keure, 2002. - XIII, 199 p. - Symposium Vlaams Parlement, 26 april 2001.

Vlaams ombudsman met jaarrapport : aantal klachten en vragen is verdubbeld / Johan Claeys. - In: Goedendag, 17(2001)2, p. 45.

[Voorstelling Jaarverslag 2000 in maart 2001]

In: De Financieel Economische Tijd (28-3, 29-3, 31-3), Gazet van Antwerpen (29-3), Het Laatste Nieuws (28-3), De Morgen (29-3), Het Nieuwsblad (28-3, 29-3), De Standaard (28-3, 29-3).

Vlaams ombudsman Bernard Hubeau : wij zijn bemiddelaars bij uitstek / Flip Voets. - In: De Juristenkrant, 3(30-1-2001)22, p. 8-9.

De ombudsmannen en –diensten : vergelijkend onderzoek van de belangrijkste wettelijke en reglementaire bepalingen / KUL. Instituut voor de Overheid. - 12 p. - Overzicht naar aanleiding van het Colloquium De Ombud, Brussel 15 januari 2001.

4. Eerstelijnsklachtenbehandeling

Eerstelijnsklachtenbehandeling in Vlaanderen / Tom De Sutter. - In: Algemeen Juridisch Tijdschrift, 8(2001-2002)11, 10-16 nov. 2001, p. 331-334.

Een klachtrecht van de burger op Vlaams niveau / Bernard Hubeau. - In: Tijdschrift voor Bestuurswetenschappen en Publiekrecht, 56(2001)8, p. 524-540.

Het recht om te klagen bij de overheid / Bernard Hubeau. - In: De Juristenkrant, 3(26-9-2001)34, p. 16.



Vlaamse Ombudsdienst | Hertogstraat 67 bus 2 1000 Brussel

Redactie: Guy Cloots
Annemarie Hanselaer
Bernard Hubeau
Erwin Janssens
Johan Meermans
Chris Nestor
Karine Nijs
Johan Nootens
Nan Van Zutphen

Eindredactie: Johan Meermans
Johan Nootens

Taaladvies: Marianne Boone
Geert Craps
Marianne van Scherpenzeel

Secretariële medewerking: Heidi Daniels
Carine De Paepe
Mirella De Simone
Ingrid Perceval
Lyn Van Boven
Katja Van Loock
Marie Verstraete

Lay-out: Libens, Ghewy & Fauconnier
Druk: Arte-Print

Verantwoordelijke uitgever: Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

D/2002/8928/1
ISBN 90-76833-03-6
ISSN 1375-8292

Ombudsnormen

A. Behoorlijkheidsnormen

1. **Overeenstemming met het recht**
   De regelgeving wordt correct toegepast.
2. **Motivering van bestuurshandelingen**
   De overheid verduidelijkt en motiveert haar beslissingen en haar optreden.
3. **Gelijkheid en onpartijdigheid**
   Gelijke gevallen worden op een gelijke manier en onpartijdig behandeld.
4. **Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen**
   De burger moet duidelijk kunnen weten wat zijn rechten en plichten zijn en wat hij in feite kan verwachten van de overheid.
5. **Redelijkheid en evenredigheid**
   De overheid geeft blijk van redelijkheid, gevoel voor de juiste maat, evenredigheid en evenwichtige verhoudingen.

B. Zorgvuldigheidsnormen

6. **Correcte bejegening**
   De ambtenaar is in zijn contacten met de burger fatsoenlijk, beleefd en hulpvaardig.
7. **Actieve dienstverlening**
   Een ambtenaar mag niet alleen afstandelijk zijn. De burger heeft recht op een goede service, ook bij een doorverwijzing.
8. **Deugdelijke correspondentie**
   De burger mag op zijn brief binnen een redelijke termijn een antwoord of een ontvangstmelding verwachten. De ontvangstmelding zegt iets over de termijn van behandeling. De contactpersoon wordt vermeld.
9. **Bereikbaarheid**
   Een overheidsdienst moet bereikbaar zijn, ook telefonisch. De gebouwen moeten vlot toegankelijk zijn en de openingsuren ruim en publiekgericht.
10. **Actieve informatieverstrekking**
    De burger moet duidelijk weten waar, wanneer en bij wie hij terechtkan voor de dienstverlening waarop hij aanspraak mag maken.
11. **Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**
    Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. Ook bij de uitbesteding van taken is de dienst verantwoordelijk voor kwaliteitscontrole.
12. **Interne klachtenbehandeling**
    Belangrijke aspecten in een goede interne klachtenbehandeling zijn een redelijke behandeltermijn, een ernstig feitenonderzoek en een degelijke motivering van eventuele reacties.
13. **Redelijke behandeltermijn**
    Een aanvraag wordt binnen de opgelegde termijn of in elk geval binnen een redelijke termijn behandeld.
14. **Coördinatie**
    Tussen de overheidsdiensten, van welk niveau ook, wordt efficiënt gecommuniceerd en samengewerkt.
15. **Respect voor de persoonlijke levenssfeer**
    De privacy van de burger wordt gerespecteerd.

Kwalificaties

1. **(Deels) gegronde klacht, maar hersteld**
   Bij een **(deels) gegronde klacht, maar hersteld** is er één of meer ombudsnormen geschonden. Een klacht wordt als "hersteld" gekwalificeerd, als er een oplossing in het dossier is bereikt.
2. **(Deels) gegronde klacht en deels hersteld**
   Bij een **(deels) gegronde klacht en deels hersteld** is er één of meer ombudsnormen geschonden en is er deels een oplossing in het dossier bereikt.
3. **(Deels) gegronde klacht en niet hersteld**
   Bij een **(deels) gegronde klacht en niet hersteld** is er één of meer ombudsnormen geschonden en is er geen oplossing in het dossier bereikt.
4. **Ongegronde klacht**
   Bij een **ongegronde klacht** valt er aan de overheidsdienst geen schending van een ombudsnorm aan te rekenen.
5. **Ongegronde klacht met beleidsaanbeveling**
   De Vlaamse overheid heeft de regelgeving correct toegepast, maar dit leidt tot een onaanvaardbare situatie, waaraan een beleidsaanbeveling wordt gekoppeld.
6. **Terechte opmerking**
   Bij een **terechte opmerking** is er weliswaar geen sprake van een ernstige schending van één of meer ombudsnormen maar de klacht of vraag is nuttig om de dienstverlening te verbeteren.
7. **Geen oordeel mogelijk**
   Geen oordeel mogelijk wijst erop dat niet uitgemaakt kan worden of er een schending van één of meer ombudsnormen heeft plaatsgevonden.
8. **Andere**
   De kwalificatie **andere** slaat onder meer op klachten die ingetrokken werden of die zonder voorwerp zijn geworden.

Afkortingen

ABAFIM: administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management
AMINAL: administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer
AROHM: administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen
AZF: departement Algemene Zaken en Financiën
BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openluchtrecreatie
CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg
COO: departement Coördinatie
DAB: Dienst met Afzonderlijk Beheer
DIV: Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen
DKL: Dienst Kijk- en Luistergeld
EWBL: departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw
LIN: departement Leefmilieu en Infrastructuur
MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OND: departement Onderwijs
OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest
POOL: Permanent Overleg Ombudslieden
RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling
RVP: Rijksdienst voor Pensioenen
VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij
Vlarem: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning
VMM: Vlaamse Milieumaatschappij
VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening
VOI: Vlaamse Openbare Instelling
VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren
VWI: Vlaamse Wetenschappelijke Instelling
WIM: departement Wetenschap, Innovatie en Media
WVC: departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur