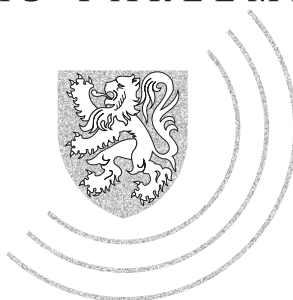


V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 2004-2005

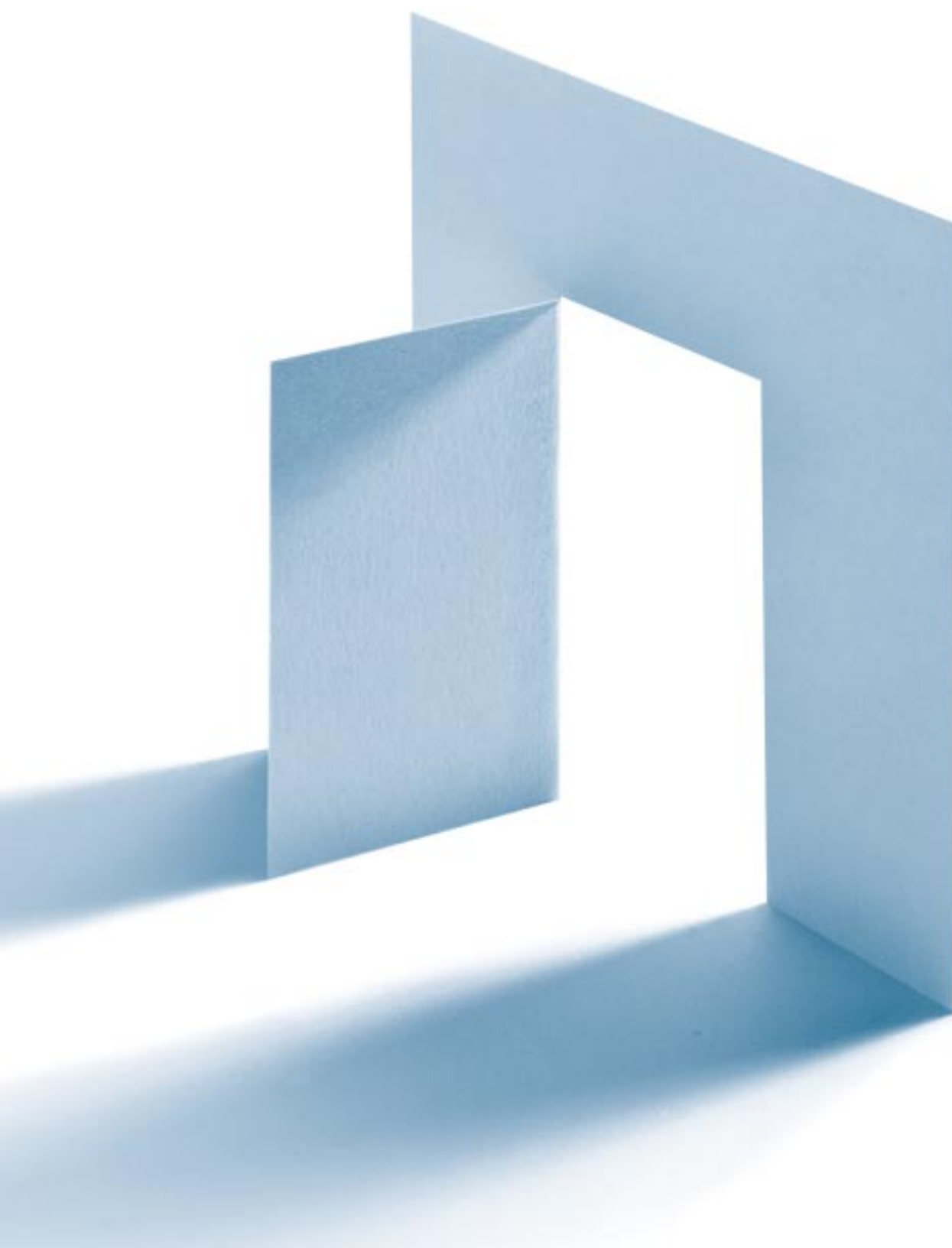
20 april 2005

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2004

Jaarverslag 2004

Vlaamse Ombudsdienst



Jaarverslag | **2004**

1	Inleiding	INHOUDSTAFEL
5		TABELLEN
7		WOORD VOORAF
8	Hoofdstuk 1	DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2004
10	1.1	DE PRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
10	1.1.1	EEN TWEDELIJNSFUNCTIE
11	1.1.2	WERKINGSPRINCIPES VAN DE OMBUDSFUNCTIE
12	1.1.3	DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2	DE MENSEN EN DE MIDDELEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
13	1.2.1	PERSONEEL
14	1.2.2	WERKINGSMIDDELEN
14	1.2.3	LOGISTIEK EN REGISTRATIE
15	1.2.4	INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING
15	1.2.5	COMMUNICATIE
16	1.2.6	SAMENWERKING MET HET ALGEMEEN SECRETARIAAT VAN HET VLAAMS PARLEMENT
17	1.2.7	HET VIJFJARIG BESTAAN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
17	1.2.8	SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN
19	1.2.9	INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)
19	1.3	EEN TWEDE MANDAAT VAN DE VLAAMSE OMBUDSMAN: KRACHTLIJNEN VAN HET BELEIDSPLAN 2005-2011
20	1.4	DE REGIONALE SPREKUREN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
20	1.4.1	PRINCIPE EN SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST
21	1.4.2	DE EVALUATIE VAN HET PROJECT
21	1.5	DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
21	1.5.1	DOSSIERBEHANDELING EN INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET
22	1.5.2	THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN
25	1.6	DE SAMENWERKING MET EN DE KLACHTENBEHANDELING DOOR DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN
25	1.6.1	EEN STRUCTURELE RELATIE
26	1.6.2	BBB: DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID IN HET KADER VAN BETER BESTUURLIJK BELEID
26	1.6.3	DE SAMENWERKING TUSSEN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN HET KADER VAN HET KLACHTENDECREET
33	1.6.4	HET ICOM-ONDERZOEK OVER DRIE JAAR TOEPASSING VAN HET KLACHTENDECREET
37	1.6.5	KLACHTRECHT IN DE LOKALE BESTUREN
38	1.7	HET NATRAJECT VAN HET JAARVERSLAG 2003
40	Hoofdstuk 2	HET KLACHTENBEELD 2004: ALGEMEEN OVERZICHT
43	2.1	EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
44	2.2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
51	2.3	DOSSIERS BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
57	2.4	VERDELING VAN DE OMBUDSDOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN
61	2.5	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN

62	Hoofdstuk 3	ONROERENDE VOORHEFFING
64	3.1	REGELS EN UITVOERING
65	3.2	KLACHTENBEELD
67	3.2.1	ONTVANGST MEERDERE AANSLAGBIJETTEN ZONDER WAARSCHUWING
68	3.2.2	VERKEERDE ADRESSERING AANSLAGBIJETTEN
68	3.2.3	INVORDERING BIJ EX-PARTNER
69	3.2.4	ANDERE KLACHTEN
71	3.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
73	3.4	CONCLUSIES
74	3.5	AANBEVELINGEN
75	Hoofdstuk 4	MILIEU
76	4.1	REGELS EN UITVOERING
77	4.2	KLACHTENBEELD
78	4.2.1	MILIEUHINDER
80	4.2.2	BODEMSANERING
84	4.2.3	WATEROVERLAST
86	4.2.4	ANDERE KLACHTEN
87	4.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
88	4.4	CONCLUSIES
90	4.5	AANBEVELINGEN
91	Hoofdstuk 5	MILIEU: WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT
92	5.1	REGELS EN UITVOERING
93	5.2	KLACHTENBEELD
94	5.2.1	HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN
97	5.2.2	BETWISTE INVORDERINGEN
98	5.2.3	DE PROBLEMEN ROND VRIJSTELLINGEN
100	5.2.4	MINIMUMHEFFING EN ONWEERLEGEBARE BAND
102	5.2.5	TEKORTEN IN DE DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVERSTREKKING
103	5.2.6	GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING
105	5.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
107	5.4	CONCLUSIES
108	5.5	AANBEVELINGEN
109	Hoofdstuk 6	RUIMTELIJKE ORDENING
110	6.1	REGELS EN UITVOERING
111	6.2	KLACHTENBEELD
112	6.2.1	DE BEHANDELTERMIJN VAN DE VERGUNNINGSAANVRAGEN
113	6.2.2	VERVAL VAN VERKAVELINGEN: EEN PRAGMATISCHE HOUDING
114	6.2.3	DE KWALITEIT VAN DE VERGUNNINGSBESLISSINGEN
120	6.2.4	HANDHAVINGSBELEID
122	6.2.5	ANDERE KLACHTEN
124	6.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
126	6.4	CONCLUSIES
127	6.5	AANBEVELINGEN

126	Hoofdstuk 7	WONEN
130	7.1	REGELS EN UITVOERING
131	7.2	KLACHTENBEELD
132	7.2.1	LEEGSTAND EN VERKROTTING
139	7.2.2	DE SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN
142	7.2.3	FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING
143	7.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
146	7.4	CONCLUSIES
147	7.5	AANBEVELINGEN
148	Hoofdstuk 8	ONDERWIJS
150	8.1	REGELS EN UITVOERING
152	8.2	KLACHTENBEELD
153	8.2.1	STUDIETOELAGEN
155	8.2.2	DIPLOMA'S
157	8.2.3	HET ONDERWIJSPERSONEEL EN DE WERKING VAN DE VERVANGINGSPOOL
160	8.2.4	SCHOLEN
162	8.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
164	8.4	CONCLUSIES
166	8.5	AANBEVELINGEN
167	Hoofdstuk 9	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT
168	9.1	REGELS EN UITVOERING
170	9.2	KLACHTENBEELD
171	9.2.1	WEGEN EN VERKEER
174	9.2.2	DE LIJN
176	9.2.3	WATERWEGEN EN ZEEWEZEN
176	9.2.4	LUCHTVERKEER
176	9.2.5	TAXIBESLUIT
177	9.2.6	ANDERE KLACHTEN
177	9.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
180	9.4	CONCLUSIES
181	9.5	AANBEVELINGEN
182	Hoofdstuk 10	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID
184	10.1	REGELS EN UITVOERING
185	10.2	KLACHTENBEELD
186	10.2.1	ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN
188	10.2.2	AANMOEDIGINGSPREMIËS VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN
189	10.2.3	ARBEIDSBEMIDDELING
194	10.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
196	10.4	CONCLUSIES
196	10.5	AANBEVELINGEN
197	Hoofdstuk 11	WELZIJN EN GEZONDHEID
198	11.1	REGELS EN UITVOERING

199	11.2	KLACHTENBEELD
200	11.2.1	HET VLAAMS FONDS
204	11.2.2	DE ZORGVERZEKERING
205	11.2.3	KIND EN GEZIN
206	11.2.4	WELZIJSZORG EN SUBSIDIES
207	11.2.5	GEZONDHEID
209	11.2.6	ANDERE KLACHTEN
210	11.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
212	11.4	CONCLUSIES
214	11.5	AANBEVELINGEN
215	Hoofdstuk 12 MEDIA EN CULTUUR	
216	12.1	REGELS EN UITVOERING
218	12.2	KLACHTENBEELD
219	12.2.1	PROBLEMATISCHE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING
220	12.2.2	VRT
223	12.2.3	PORTAALSITE VAN DE VLAAMSE OVERHEID
223	12.2.4	ANDERE KLACHTEN OVER MEDIA
224	12.2.5	CULTUUR
224	12.3	NATRAJECT AANBEVELINGEN EN ONTWIKKELINGEN IN 2004
225	12.4	CONCLUSIES
225	12.5	AANBEVELINGEN
226	Hoofdstuk 13 ANDERE THEMA'S	
228	13.1	KIJK- EN LUISTERGELD
228	13.2	BINNENLANDSE AANGELEGENHEDEN
229	13.3	INTERNE WERKING VAN DE VLAAMSE OVERHEID
230	Hoofdstuk 14 VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN	
233	14.1	VOORSTELLEN
233	14.1.1	NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN
235	14.1.2	NIEUWE VOORSTELLEN
236	14.2	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
237	14.3	ALGEMENE AANBEVELINGEN
237	14.3.1	NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN
247	14.3.2	NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN
249	14.4	OVERZICHT VAN DE VOORSTELLEN EN AANBEVELINGEN
249	14.4.1	VOORSTELLEN
250	14.4.2	THEMATISCHE AANBEVELINGEN
254	14.4.3	ALGEMENE AANBEVELINGEN
258	Bijlagen	
273	REGISTER VAN DE IN 2004 BEOORDEELDE DOSSIERS	
276	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998	
279	HUISHOUDELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST	
281	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001	
284	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2004	
284	BIBLIOGRAFIE 2004	
286	AFKORTINGEN	
	Inlegvel	
	KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN	

43	TABEL 1	EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
44	TABEL 2	KLACHTEN EN VRAGEN BIJ DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2004 (MET GRAFIEK)
45	TABEL 3	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING IN 2004 (MET GRAFIEK)
46	TABEL 4	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING PER THEMA IN 2004 (MET GRAFIEK)
48	TABEL 5	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING; DOORVERWIJZINGEN IN 2004 (MET GRAFIEK)
50	TABEL 6	ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING; ONONTVANKELIJKE KLACHTEN IN 2004 (MET GRAFIEK)
51	TABEL 7	DOSSIERS PER FASE IN 2004 (MET GRAFIEK)
52	TABEL 8	DOSSIERS PER THEMA IN 2004 (MET GRAFIEK)
53	TABEL 8B	DOSSIERS PER THEMA: OVERZICHT SINDS 2000 (MET GRAFIEK)
54	TABEL 9	BEOORDEELDE DOSSIERS PER THEMA IN 2004 (MET GRAFIEK)
55	TABEL 10	KWALIFICATIES IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2004 (MET GRAFIEK)
56	TABEL 11	GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN BEOORDEELDE DOSSIERS IN 2004 (MET GRAFIEK)
57	TABEL 12	VERDELING DOSSIERS OVER DE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2004 (MET GRAFIEK)
58	TABEL 13	DOSSIERS PER DEPARTEMENT MINISTERIE VAN DE VLAAMSE GEMEENSCHAP IN 2004 (MET GRAFIEK)
59	TABEL 14	DOSSIERS PER VLAAMSE OPENBARE INSTELLING IN 2004 (MET GRAFIEK)
60	TABEL 15	DOSSIERS ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN IN 2004 (MET GRAFIEK)
61	TABEL 16	DOSSIERS EN ONMIDDELLIJKE DIENSTVERLENING TIJDENS DE REGIONALE SPREKUREN IN 2004
65	TABEL 17	ONROERENDE VOORHEFFING; EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
66	TABEL 18	ONROERENDE VOORHEFFING; DOSSIERS IN 2004
66	TABEL 19	ONROERENDE VOORHEFFING; KWALIFICATIES IN 2004
66	TABEL 20	ONROERENDE VOORHEFFING; GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
77	TABEL 21	MILIEU: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
77	TABEL 22	MILIEU: DOSSIERS IN 2004
77	TABEL 23	MILIEU: KWALIFICATIES IN 2004
77	TABEL 24	MILIEU: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
93	TABEL 25	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
94	TABEL 26	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: DOSSIERS IN 2004
94	TABEL 27	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: KWALIFICATIES IN 2004
94	TABEL 28	MILIEU - WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004

111	TABEL 29	RUIMTELIJKE ORDENING: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
111	TABEL 30	RUIMTELIJKE ORDENING: DOSSIERS IN 2004
111	TABEL 31	RUIMTELIJKE ORDENING: KWALIFICATIES IN 2004
111	TABEL 32	RUIMTELIJKE ORDENING: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
131	TABEL 33	WONEN: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
132	TABEL 34	WONEN: DOSSIERS IN 2004
132	TABEL 35	WONEN: KWALIFICATIES IN 2004
132	TABEL 36	WONEN: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
152	TABEL 37	ONDERWIJS: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
152	TABEL 38	ONDERWIJS: DOSSIERS IN 2004
152	TABEL 39	ONDERWIJS: KWALIFICATIES IN 2004
152	TABEL 40	ONDERWIJS: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
170	TABEL 41	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
170	TABEL 42	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: DOSSIERS IN 2004
170	TABEL 43	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: KWALIFICATIES IN 2004
170	TABEL 44	VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
185	TABEL 45	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
186	TABEL 46	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: DOSSIERS IN 2004
186	TABEL 47	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: KWALIFICATIES IN 2004
186	TABEL 48	ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
199	TABEL 49	WELZIJN EN GEZONDHEID: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
200	TABEL 50	WELZIJN EN GEZONDHEID: DOSSIERS IN 2004
200	TABEL 51	WELZIJN EN GEZONDHEID: KWALIFICATIES IN 2004
200	TABEL 52	WELZIJN EN GEZONDHEID: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
218	TABEL 53	MEDIA EN CULTUUR: EERSTELIJNSKLACHTEN IN 2004
218	TABEL 54	MEDIA EN CULTUUR: DOSSIERS IN 2004
218	TABEL 55	MEDIA EN CULTUUR: KWALIFICATIES IN 2004
218	TABEL 56	MEDIA EN CULTUUR: GESCHONDEN OMBUDSNORMEN IN 2004
228	TABEL 57	ANDERE THEMA'S: DOSSIERS IN 2004

L'héroïsme est peu de chose, le bonheur est plus difficile.

Lettre à un ami allemand

Albert Camus

Dit zesde Jaarverslag rapporteert over de werkingsperiode van 1 januari tot en met 31 december 2004.

Net zoals vorig jaar, zit er achterin ons Jaarverslag een cd-rom, waarop wij alle eerstelijns-klachtenrapporten 2004 van de Vlaamse bestuursinstellingen hebben verzameld. U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van 2002 en 2003 bij.

In hoofdstuk 1 belichten we onze eigen werking, de manier van samenwerking met de Vlaamse overheidsdiensten en hoe de klachten van verzoekers worden behandeld, zowel op de eerste lijn als op de tweede lijn. Een overzicht van het klachtenbeeld vindt u in hoofdstukken 2 tot 13, en de voorstellen en aanbevelingen die daaruit voortvloeien, vindt u in hoofdstuk 14. Er wordt ook aandacht besteed aan het natraject van de eerder geformuleerde voorstellen en aanbevelingen. Dit is een iets andere indeling dan bij de vorige jaarverslagen, waardoor het klachtenbeeld in de diverse thema's meer gewicht krijgt. We hebben ook geopteerd om de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling geïntegreerd te benaderen. De cijfers en de inhoud van de eerste lijn bepalen zo mee én het klachtenbeeld, én de aanbevelingen en verbeterpunten.

Zowel het Vlaams Parlement als de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten hebben ruime aandacht besteed aan ons Jaarverslag 2003. Wat onze thematische aanbevelingen betreft, zijn er opnieuw duidelijke resultaten en realisaties aan te wijzen. Voor onze voorstellen en algemene aanbevelingen, die vooral een structureel langetermijnkarakter hebben, hebben we na vijf jaar al enkele positieve ontwikkelingen, maar er is nog werk aan de winkel.

Het werkjaar 2004 heeft opnieuw een grotere inzet gevraagd van de ombudsmedewerkers, ook voor de regionale spreekuren. Ik bedank hen daarvoor. Het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten dank ik voor de vruchtbare samenwerking. Ik hoop dat we ook in het natraject van dit Jaarverslag 2004 zullen kunnen bijdragen aan een betere dienstverlening aan de burger. We blijven hopen dat de Vlaamse overheid en haar medewerkers, ook al worden de spelregels van het eerstelijnsklachtenmanagement al behoorlijk in de praktijk omgezet, klachten meer en meer zullen gaan beschouwen als positieve signalen die kunnen leiden tot een structurele verbetering van haar werking.

Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

1 maart 2005

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.

1.1 De principes van de ombudsfunctie

1.1.1 EEN TWEDELIJNSFUNCTIE

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.

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.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en in de Vlaamse Openbare Instellingen werd het klachtenmanagement gestructureerd naar aanleiding van het Klachtendecreet. Wij besteden hieraan uitgebreid aandacht in 1.6.3 van dit jaarverslag.

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 OMBUDSFUNCTIE ALS TWEDE 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 1.2.8). 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."

1.1.3 DE KERNTAKEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vier kerntaken.

- **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 1.5 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 Ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap 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). 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 zichtbaar 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 2004 vindt u in hoofdstuk 14 van dit jaarverslag.

• Meldingen van personeelsleden over onregelmatigheden onderzoeken en hen bescherming bieden

Ingevolge een wijziging van het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 door een decreet van 7 mei 2004 moet de Vlaamse ombudsman ook meldingen onderzoeken van personeelsleden van administratieve overheden, die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven binnen de administratieve overheid waar ze zijn tewerkgesteld hebben vastgesteld. De opdracht treedt in wanneer blijkt dat na kennisgeving aan de hiërarchisch meerdere en daarna aan de Interne Audit, geen of onvoldoende gevolg is gegeven aan hun mededeling binnen de dertig dagen. Bovendien kan het personeelslid op zijn verzoek onder de bescherming van de Vlaamse ombudsman worden geplaatst: de inhoud ervan zal worden uitgewerkt in een protocol tussen de Vlaamse Regering en de Vlaamse Ombudsdienst.

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 in 2003 aangepaste 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. Dit Statuut van het Personeel van de Vlaamse Ombudsdienst is door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement van 18 december 2003 goedgekeurd. 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 2004 als volgt uit:

- zes onderzoekers (stafmedewerkers niveau A1 en A2)
- één onderzoeker (stafmedewerker niveau B1)
- één communicatiemedewerker (stafmedewerker niveau A1)
- één secretaresse (hoofd secretariaat niveau C2)
- één secretaresse (niveau C2)
- twee 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
Mirella De Simone	onthaalbediende	3 mei 1999
Erwin Janssens	onderzoeker	1 juni 1999
Heidi Daniels	secretariele medewerker	1 juni 1999
Nan Van Zutphen	onderzoeker	1 juli 1999
Johan Nootens	communicatiemedewerker	1 juli 1999
Lyn Van Boven	secretariele 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
Peter Wuyts	secretariele medewerker	16 mei 2003

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 tot en met 2005:

2000:	53.120.000 frank
2001:	56.690.000 frank
2002:	59.213.800 frank – 1.468.000 euro
2003:	1.508.225 euro
2004:	1.576.206 euro
2005:	1.737.700 euro

1.2.3 LOGISTIEK EN REGISTRATIE

De Vlaamse Ombudsdienst is gehuisvest in het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers aan de Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, tegenover de bezoekersingang van het Vlaams Parlementsgebouw.

Het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers is gevestigd in het vroegere Postchequegebouw, een ontwerp van de modernistische architect Victor Bourgeois. Het volledig gerenoveerde gebouw biedt onderdak aan de parlementsleden, de politieke fracties, een deel van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement en aan de drie paraparlementaire instellingen: de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinderrechtencommissariaat en het viWTA. Via een ondergrondse doorgang is het gebouw verbonden met het Vlaams Parlementsgebouw.

De Vlaamse Ombudsdienst beschikt over mooie en functionele werkruimtes op de eerste verdieping van de zuidelijke vleugel van het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers. Naast kantoren voor de ombudsman en zijn medewerkers, beschikt de ombudsdienst over een ontvangstruimte voor bezoekers, een vergaderzaal, een dossierlokaal en een polyvalente ruimte. De Vlaamse Ombudsdienst kan ook gebruik maken van de algemene faciliteiten die in het gebouw worden aangeboden, zoals bibliotheek, restaurant, drukkerij en parkeergarage.

Om de drempel voor de bezoekende burger zo laag mogelijk te houden, zijn er met de onthaal- en veiligheidsmedewerkers van het gebouw afspraken gemaakt om de toegangsformaliteiten voor de bezoekers van de Vlaamse Ombudsdienst tot het noodzakelijke minimum te beperken.

In samenwerking met de directie Informatica van het Vlaams Parlement en de firma Cronos uit Kontich is Ombis (Ombudsdienst Informatiesysteem) in 2004 verder ontwikkeld. Ombis is een geïntegreerd informatie- en registratiesysteem dat gebaseerd is op Oracle. Het systeem wordt op permanente basis geactualiseerd, verbeterd en uitgebreid.

1.2.4 INTERNE OPLEIDING EN BIJSCHOLING

Zoals de vorige jaren werden ook in 2004 een aantal interne opleidingssessies georganiseerd voor alle medewerkers over een aantal algemene aspecten van de ombudsfunctie en over de bevoegdheidsterreinen, waarover frequent klachten voorkomen. Aan bod kwamen de klokkenluidersregeling en het nieuwe studietoelagenstelsel.

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

Op 15 juni 2004 werd in Brussel een seminarie gehouden over de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst en op 28 september 2004 had in het Vlaams Parlement een studiedag plaats over de implementatie van het Klachtendecreet na drie jaar (zie 1.6.3). Daarnaast hadden diverse thema-stafvergaderingen plaats en namen medewerkers deel aan verschillende relevante algemene en thematische studiedagen (zie ook bijlage 5).

1.2.5 COMMUNICATIE

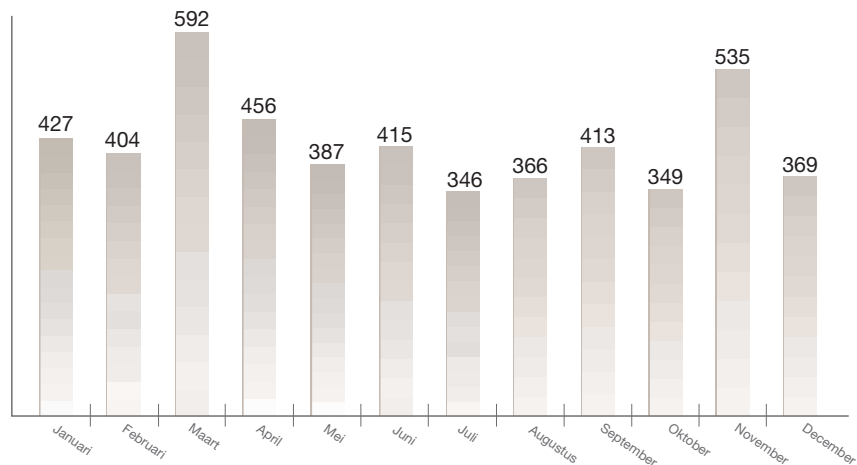
Ook in 2004 streefden we de continuïteit van de bekendmakingscampagnes na. In het najaar liep er een radiocampagne. Voorts kunnen worden vermeld: de bekendmaking ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan, een nieuwe versie van de vaste folder van de Vlaamse Ombudsdienst met bekendmaking van het gratis 0800-nummer, de website en de bekendmaking van de regionale spreekuren.

De drie radiospots bevatten een gezongen boodschap en die nam telkens een welbepaalde stijl aan: de Dylan-stijl, de Hagger-stijl en de Blues-stijl. De hoofdbedoeling was vooral de naambekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst te verhogen. De spots liepen tussen 15 en 28 november 2004 op Radio 2, op Donna en op een mix van andere zenders (FM-Mix).

Ook ter gelegenheid van het vijfjarig bestaan van de Vlaamse Ombudsdienst werd in de diverse steden waar we regionale spreekuren houden, supplementaire bekendmaking opgezet, onder meer door de ontvangst van het publiek in een tent en in de bus van de Vlaamse Infolijn. De bezoekers werden getrakteerd op een gebakje. Daarbij werd informatie gegeven over de werking van de ombudsdienst en werd promotiemateriaal uitgedeeld, onder meer een magneetje met het opschrift "Stop uw klachten niet in de koelkast". Op 5 maart 2004 organiseerden we, samen met de Vlaamse Infolijn, een verjaardagsviering met persbriefing in de Schelp van het Vlaams Parlement.

De vaste folder van de Vlaamse Ombudsdienst rond het motto "Klachten? Welkom!" werd opnieuw ruim verspreid, onder meer in de informatiezuilen van de Vlaamse overheid en in krantenwinkels. Net als met de radiocampagne, proberen we met onze folder vooral ons gratis 0800-nummer bekend te maken, en met succes: in 2004 kregen we op dat nummer 5.035 oproepen binnen. Zoals te verwachten, zijn het vooral de periodes rond de presentatie van het jaarverslag en de media-campagne, die het grootste aantal oproepen opleveren. Hetzelfde geldt overigens voor de eenmalige bezoekers van onze website.

0800-oproepen in 2004



De regionale spreekuren, die in de loop van 2005 zullen blijven doorlopen, zijn - nu ze samen met het College van Federale Ombudsmannen worden gehouden - op geregelde tijdstippen opnieuw bekendgemaakt via affiches en via contacten met de plaatselijke informatie- en communicatieambtenaren. Begin 2005 wordt een nieuwe gezamenlijke folder over die spreekuren gemaakt en verspreid.

Voor de volledigheid vermelden we nog dat de dreigbriefcampagne van oktober 2003 in 2004 de bronzen medaille heeft gekregen voor de op twee na beste overheidscampagne van 2003. Ten slotte hebben we ook dit jaar met een stand deelgenomen aan een aantal speciale publieksdagen en heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook een permanente stand in de Lokettenzaal ten behoeve van de bezoekers van het Vlaams Parlement.

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 directies van het Vlaams Parlement.

Het protocol bevat een aantal algemene bepalingen, de algemene principes inzake eenzelfde ondersteuning als de andere directies 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. Inzake het personeelsstatuut en de mutatiemogelijkheden is in juli 2003 een bijzonder protocol gesloten.

In de loop van 2004 zijn de eerste stappen gezet op het gebied van geautomatiseerde analytisch-economische boekhouding (SAP), in samenwerking met de directie Administratie van het Algemeen Secretariaat.

Door de verhuizing naar het Huis van de Vlaamse Volksvertegenwoordigers en door de verdere ontwikkeling van de informatie- en communicatietechnologie en van verschillende moderne managementmethoden, is het samenwerkingsprotocol aan een actualisering toe.

Vanaf maart 2002 is er een structureel overleg gestart tussen de drie paraparlementaire instellingen (Vlaamse Ombudsdienst, Kinderrechtencommissariaat, viWTA) en het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement. In dat overleg worden gemeenschappelijke aangelegenheden besproken, zoals huisvesting, financiën, personeelszaken en ICT.

Met het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement wordt ook voor specifieke projecten samengewerkt.

1.2.7 HET VIJFJARIG BESTAAN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

Het vijfjarig bestaan van de Vlaamse Ombudsdienst werd in 2004 gevierd in de steden waar regionale spreekuren doorgaan door de ontvangst van het publiek in een tent en in de bus van de Vlaamse Infolijn met verjaardagstaart, waarbij informatie over de werking van de Ombudsdienst (en de Vlaamse Infolijn) werd gegeven.

Op 5 maart 2004 werd samen met de Vlaamse Infolijn een verjaardagsviering gehouden in de Schelp in het Vlaams Parlement, met toespraken van de voorzitter van het Vlaams Parlement, de minister-president van de Vlaamse Regering, de projectcoördinator van de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse ombudsman. Een aantal nieuwe voorstellen werden gelanceerd, onder meer de noodzaak van één centrale klachtenlijn enerzijds en de eventuele invoering van een beperkt initiatiefrecht voor de ombudsman anderzijds.

1.2.8 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.

Ook met het overlegverband van de lokale ombudslieden (POLO – Permanent Overleg Lokale Ombudslieden) is intensief samengewerkt, onder meer in verband met het eerstelijnsklachtenmanagement en de ombudsfunctie op lokaal niveau.

De Vlaamse Ombudsdienst is lid van het International Ombudsman Institute (IOI) en van het European Ombudsman Institute (EOI). De ombudsman nam deel aan een congres van Europese regionale ombudsmannen in Barcelona (Spanje) op 2 en 3 juli 2004.

Op het vierjaarlijks congres van het International Ombudsman Institute in Québec (Canada), dat plaats had van 7 tot 10 september 2004, verzorgde de Vlaamse ombudsman een lezing over "De ombudsman en de bescherming van kwetsbare personen bij wetenschappelijke en medische experimenten".

1.2.9 INTERDISCIPLINAIR CENTRUM VOOR OMBUDSMANSTUDIES/ CENTRE DE RECHERCHE INTERDISCIPLINAIRE SUR L'OMBUDSMAN (ICOM/CRIO)

De bedoeling van het in 2002 opgerichte Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM)/Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (CRIO) is onderzoek te bevorderen over de ombudsfunctie en de klachtenbehandeling en in te staan voor de vorming en opleiding van ombudslieden en hun medewerkers, klachtenmanagers en leidende ambtenaren in het algemeen. In de derde plaats kan ICOM/CRIO ook een netwerkfunctie vervullen voor de sector van de ombudslieden. Het ICOM/CRIO wordt inhoudelijk en administratief ondersteund door de Vlaamse Ombudsdienst en de Universiteit Antwerpen (UAMS).

Het centrum wordt geleid door een werkgroep, bestaande uit academici van de deelnemende universiteiten en ombudslieden. De Vlaamse ombudsman is voorzitter van die werkgroep. Andere deelgroepen houden zich onder andere bezig met de uitbouw van vormingsprogramma's.

Op 14 december 2004 vond in de Kamer van Volksvertegenwoordigers een tweetalige studiedag plaats, georganiseerd door ICOM/CRIO, in samenwerking met de Universiteit van Luik, met als thema: "Doorwerking van het ombudswerk op het gebied van de fiscaliteit." Van deze studiedag verscheen een boek bij de uitgeverij Die Keure.

In oktober 2003 werd in het kader van ICOM een opdracht toegewezen om de implementatie van het Klachtendecreet bij de Vlaamse overheid te bekijken, twee jaar na de inwerkingtreding van dit decreet. Aan de resultaten van dat onderzoek zijn een studiedag (28 september 2004) en een boek in de reeks werkdocumenten van de Vlaamse Ombudsdienst (werkdokument 3; Over klachten en klagers en het managen van beide) gewijd.

Op 18 november 2004 ging op initiatief van ICOM en het departement Communicatie van de UCL (Université Catholique de Louvain) een colloquium door in Louvain-la-Neuve over de relatie tussen de ombudsman en de politiek.

Tevens is een opleidingscyclus van vijf namiddagen "Klachtenmanagement bij de overheid" voor de tweede maal georganiseerd in samenwerking met de UAMS (10 maart, 24 maart, 21 april, 5 mei en 19 mei 2004). De doelgroep bestaat uit ombudsmannen/-vrouwen en hun medewerkers, OCMW-kwaliteitscoördinatoren, klachtenmanagers (Vlaamse overheid) en ambtenaren die in hun functie met klachtenmanagement te maken hebben, zowel op lokaal niveau als op Vlaams en federaal niveau. De doelstelling is het aanreiken van inzichten en instrumenten om binnen de eigen organisatie een systeem van (integraal) klachtenmanagement te ontwikkelen.

Daarbij is aandacht besteed aan de volgende aspecten:

- klachtenmanagement
- het belang van klachtenmanagement bij de overheid
- beleidsrapportering
- opzet naar een draaiboek voor klachtenafhandeling
- eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandeling: verhouding en kenmerken
- communicatie en klantvriendelijkheid
- van klachtenmanagement naar klantenmanagement: een integratieoefening.

1.3 Een tweede mandaat van de Vlaamse ombudsman: krachtlijnen van het Beleidsplan 2005-2011

In een beleidsplan werd de eerste mandaatperiode (1999-2004) geëvalueerd en werden de krachtlijnen van de tweede mandaatperiode beschreven. De eerste periode, die wordt afgerond en die loopt van maart 1999 tot februari 2005, kan worden beschouwd als de opstart- of uitbouwphase van de Vlaamse Ombudsdienst. De volgende periode, waarvoor een aantal actiepunten worden geformuleerd, kan worden aangeduid als de consolidatie- of verdiepingsfase: daarbij wordt voortgebouwd op de verworvenheden op het vlak van expertise, relatievorming en samenwerkingsverbanden.

Daarbij zal in grote lijnen verder worden gewerkt aan de realisatie van de doelstellingen. Toch worden daarbij een aantal **nieuwe accenten** gelegd, zowel wat de verfijning van de bestaande opdrachten betreft, als in het kader van nieuwe opdrachten.

Vanuit diverse aspecten en de evaluatie van de eerste werkingsperiode kunnen inderdaad een aantal vaststellingen worden geformuleerd. Een aantal voorstellen en actiepunten zijn richtinggevend voor de tweede werkingsperiode. Ze werden door het Bureau van het Vlaams Parlement besproken op 18 april 2004 en door de plenaire vergadering goedgekeurd op 21 april 2004.

1. Een bijdrage leveren aan de vereenvoudiging van het klachtrecht voor de burger
Actiepunt 1: Er zal moeten worden meegewerkt aan de totstandkoming van één klachtenlijn in samenwerking met de relevante partners.
2. Een beperkt initiatiefrecht voor de Vlaamse Ombudsdienst
Actiepunt 2: Er zal vorm worden gegeven aan het beperkt initiatiefrecht na mogelijke wijziging van het Ombudsdecreet.
3. Extra-aandacht voor een gedifferentieerde aanpak van klachten en voor de communicatie en de klantvriendelijkheid in de contacten met verzoekers
Actiepunt 3: Door meer aandacht voor andere oplossingsperspectieven en de bevordering van de snelle interventiemethode kunnen de behandeling van klachten en de doorverwijzingen gerichter en aanvaardbaarder worden gemaakt.
4. Een professionele uitbouw van de expertise op het gebied van de klachtenbehandeling
Actiepunt 4: Een verdere en ruimere profilering van de Vlaamse Ombudsdienst als kenniscentrum op het gebied van klachtenbehandeling, respectievelijk als klachtenadviesbureau voor de publieke sector kan worden nagestreefd.

5. Verder vorm geven aan de uitvoering van het Klokkenluidersdecreet

Actiepunt 5: De implementatie van de wijziging van het Ombudsdecreet op het gebied van de klokkenluidersbescherming zal worden gerealiseerd.

6. Een grote openheid voor nieuwe aan de werking verwante opdrachten

Actiepunt 6: Telkens wanneer de opportuniteit zich aandient, zal de Vlaamse Ombudsdienst in nauw overleg met de parlementaire gemeenschap onderzoeken of er ruimte en mogelijkheden zijn voor de aanpak van nieuwe aan de werking verwante opdrachten.

7. Een actieve rol inzake de bewaking van de kwaliteit van regelgeving

Actiepunt 7: In de tweede mandaatperiode zal de Vlaamse Ombudsdienst nog actiever een rol spelen inzake de opvolging van de kwaliteit van de Vlaamse regelgeving.

8. Een permanente bekendmaking met het oog op een grotere bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst

Actiepunt 8: Bij de aanvang van het tweede mandaat moet extra aandacht gaan naar een brede bekendmakingscampagne.

1.4 De regionale spreekuren van de Vlaamse Ombudsdienst

1.4.1 PRINCIPE EN SAMENWERKING MET DE FEDERALE OMBUDSDIENST

Met de bedoeling om de drempel voor de burger tegenover de Vlaamse Ombudsdienst te verlagen, om een grotere bekendheid aan het aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst te geven en om betere contacten met de plaatselijke gemeenschappen en de lokale overheid tot stand te brengen, is de Vlaamse Ombudsdienst in 2003 gestart met een proefproject regionale spreekuren.

Concreet houdt het in dat éénmaal per maand een spreekuur van een halve dag wordt georganiseerd op vijf plaatsen, verdeeld over de vijf Vlaamse provincies. De criteria voor de keuze van de locaties waren enerzijds (een positief criterium) de regionale uitstraling van bepaalde centrumsteden (aantal inwoners, supralokale functies, enzomeer) en anderzijds (een negatief criterium) de niet-aanwezigheid van een lokale ombudsdienst. We vinden met name dat er in deze laatste steden of gemeenten reeds een aanspreekpunt is voor de burger: daar wordt de burger doorgaans ofwel goed behandeld door de ombudsman of -vrouw zelf, ofwel behoorlijk doorverwezen naar een andere ombudsman of -vrouw of -dienst. Uiteraard blijft de centrale Brusselse locatie van de Vlaamse Ombudsdienst de hele week tijdens de werkuren bereikbaar, ook voor de bezoekers van een spreekuur.

In mei 2003 zijn we het maandelijks spreekuur begonnen in Kortrijk (provincie West-Vlaanderen), Hasselt (provincie Limburg), Turnhout (provincie Antwerpen), Aalst (provincie Oost-Vlaanderen) en Tienen (provincie Vlaams-Brabant).

Vast staat dat het niet echt gaat om een hoog gemiddeld aantal bezoekers per spreekuur: het gemiddelde komt neer op twee personen per spreekuur. Vaak hebben de mensen slechts aandacht voor de bekendmaking van het spreekuur wanneer ze zelf met een vraag of klacht zitten. Voorts is het duidelijk dat bij de start van een nieuw initiatief de aandacht groter is dan in de periode daarna. Er zijn ook een groot aantal doorverwijzingen: toch kunnen nu door het dubbelinitiatief al heel wat klachten worden behandeld. Soms is het een comfortaspect voor de lopende dossiers.

Positief is alleszins de samenwerking met de stedelijke diensten, en de klachten-, informatie- en communicatiediensten in het bijzonder.

Het spreekuur gaat telkens door in het stadhuis of, zoals in Hasselt, in het provinciehuis. De keuze van het moment is bepaald door vermoede drukte, met name op marktdagen.

De bedoeling is vooral te luisteren naar de klachten of vragen, daar waar nodig en mogelijk door te verwijzen en de nodige documenten te verzamelen om een dossier op te maken, wanneer het gaat om klachten die kunnen worden behandeld. Dat gebeurt dan verder in het kader van de reguliere werking.

Ook de federale collega's hadden tot einde 2003 spreekuren, wat Vlaanderen betreft in Brugge, Hasselt, Ieper en Kortrijk. Sinds 1 januari 2004 is de gezamenlijke organisatie een feit. Dit betekent ook een gezamenlijke bekendmaking en intensieve wederzijdse doorverwijzing.

1.4.2 DE EVALUATIE VAN HET PROJECT

Het project zal alleszins tot einde 2005 worden verder gezet. In het begin van 2005 zullen nieuwe initiatieven worden genomen voor de bekendmaking van de bestaande spreekuren, door een folder, door een persmoment, door een informatievergadering voor het stadspersoneel van de locatie, de aanwezigheid in de stedelijke bladen en een mailing naar verenigingen en diensten. Medio 2005 vindt een grondige evaluatie plaats van het project.

De cijfergegevens over 2004 vindt u in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag. Het blijkt dat vooral klachten over de thema's **ruimtelijke ordening** en **wonen** hoog scoren. Niet enkel het aantal bezoekers is van belang, ook de bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst en de promotie van goede klachtenbehandeling in het algemeen.

Over de bekendmakingsacties op deze locaties vindt u meer in het stukje over Communicatie (1.2.5).

1.5 De klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

1.5.1 DOSSIERBEHANDELING EN INVLOED VAN HET KLACHTENDECREET

De behandeling van een klacht verloopt 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.

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.

De Vlaamse Ombudsdienst krijgt soms 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. Vanaf 2005 wordt dit een afzonderlijke kwalificatie "hersteld na tussenkomst".

De inwerkingtreding van het Klachtendecreet heeft de interne werking van de Vlaamse Ombudsdienst in een aantal opzichten aanzienlijk gewijzigd. Daarover meer in 1.6.

1.5.2 THEMA'S, KWALIFICATIES EN OMBUDSNORMEN

THEMA'S

De Vlaamse Ombudsdienst groepeerde de klachten *per thema*. De thema's in de werking van de Vlaamse Ombudsdienst zijn: **onroerende voorheffing; milieu; water, gas en elektriciteit; ruimtelijke ordening; wonen (met inbegrip van de leegstandsheffing); onderwijs; verkeer, infrastructuur en mobiliteit; economie en werkgelegenheid; welzijn en gezondheid; media en cultuur; andere (binnenlandse aangelegenheden; interne werking Vlaamse overheid; kijk- en luistergeld)**. Die thema's worden uitvoerig besproken in hoofdstuk 3 tot en met 13 van dit jaarverslag.

KWALIFICATIES

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. Het onderzoek wordt afgesloten met een **definitieve kwalificatie**.

De Vlaamse Ombudsdienst hanteert de volgende kwalificaties:

1. (Deels) gegronde klacht

Bij een (deels) **gegronde klacht** is er één of meer ombudsnormen geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst vermeldt of en in hoeverre de klacht hersteld is door de overheidsdienst:

a. Voldoende hersteld

Er is ófwel volledig herstel ófwel gedeeltelijk herstel, maar de klacht is niet verder herstelbaar.

b. Na aandringen voldoende hersteld

Het volledige of gedeeltelijke herstel heeft pas plaatsgevonden in de verdere bemiddeling.

c. Verder te herstellen

Er is al gedeeltelijk herstel, maar verder herstel is nog mogelijk.

d. Nog te herstellen

Er is nog geen enkel herstel, terwijl volledig of gedeeltelijk herstel wel mogelijk is.

e. Niet herstelbaar

Herstel is door de aard van de klacht niet mogelijk.

2. Ongegronde klacht

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

3. Beleidsaanbeveling

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

4. 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.

5. 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.

6. 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.

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.

In 2001 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan een verfijning van de ombudsnormen gewerkt. Vanaf 1 januari 2002 toetst de Vlaamse Ombudsdienst het overheidsgedrag aan de volgende ombudsnormen:

A. BEHOORLIJKHEIDSNORMEN

1. Overeenstemming met het recht

De correcte toepassing van de regelgeving in de brede betekenis van het woord is de basisnorm van de sociale rechtsstaat. Wat onwettig is, is uiteraard onbehoorlijk.

2. Afdoende motivering

De overheid verduidelijkt en motiveert op een afdoende manier haar beslissingen en haar optreden en vermeldt 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 omtrent de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn. De niet-retroactiviteit van rechtsregels is daarbij een evidente vereiste.

5. Redelijkheid en evenredigheid

In de afweging van keuzemogelijkheden geeft de overheid voldoende gewicht aan de belangen van de betrokken burgers. De overheid beperkt de nadelen van een beslissing voor de burger zo veel mogelijk. Een gekozen sanctie moet in verhouding staan tot de begane misstap van de burger.

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

De overheid doet meer dan antwoorden op de gestelde vragen. Zij verstrekt de individuele burger ook ongevraagd de gerichte informatie en hulp die voor de betrokkene nuttig is, of verwijst daarvoor zo gericht mogelijk door. De overheid houdt de burger uit eigen beweging op de hoogte van het verloop van diens dossier.

8. Deugdelijke correspondentie

De manier waarop een overheidsdienst omgaat met brieven, verzoeken, aanvragen van burgers, is voor die burgers belangrijk. Als zij zich tot een overheidsdienst wenden, mogen ze een ontvangstmelding verwachten wanneer hun vraag niet snel beantwoord kan worden. In brieven worden ook systematisch de naam en de contactgegevens van de behandelende ambtenaar vermeld.

9. Vlotte bereikbaarheid

De overheidsdiensten 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. Doeltreffende algemene informatieverstrekking

De overheidsdienst zorgt ervoor dat zijn algemene dossieroverstijgende informatieverstrekking begrijpelijk, juist en volledig is en dat de beoogde doelgroep ook daadwerkelijk bereikt wordt.

11. Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid

Een goede overheidsdienst werkt nauwkeurig, reageert oplossingsgericht en herstelt fouten tijdig. De dienst is verantwoordelijk voor kwaliteitscontroles.

12. Zorgvuldige interne klachtenbehandeling

De interne behandeling van klachten is belangrijk voor het vertrouwen van de burgers in de overheid. Als een specifieke eerstelijnsklachtenbehandeling bestaat, dan moet een burger hierover tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Als een burger een klacht uit, dan moet hij in contact gebracht worden met de eerstelijnsklachtendienst. Een goede klachtenbehandeling vereist een onafhankelijk onderzoek vanuit het principe hoor en wederhoor, een ernstig feitenonderzoek met een controleerbare procedure, een redelijke behandeltermijn en een mededeling van het resultaat met een gemotiveerde beoordeling.

13. Redelijke behandeltermijn

De overheid moet handelen binnen de opgelegde of binnen een redelijke termijn.

14. Efficiënte coördinatie

De overheidsdienst zorgt voor een efficiënte samenwerking, afstemming en communicatie met andere overheidsdiensten en met privé-organisaties. Dat geldt ook voor de afzonderlijke onderdelen binnen de overheidsdiensten zelf.

15. Respect voor de persoonlijke levenssfeer

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

1.6 De samenwerking met en de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheidsdiensten

1.6.1 EEN STRUCTURELE RELATIE

De relatie met de overheidsdiensten is duidelijk structureel 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 2004. 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 en over de implementatie van het Klachtendecreet.

Met een aantal diensten is een bijzondere samenwerkingsrelatie ontstaan, omdat de werking ervan nauw verband houdt met die van de Vlaamse Ombudsdienst: we verwijzen naar de samenwerking met de Interne Audit, in het bijzonder op het gebied van de klokkenluidersregeling. Wij verwijzen ook naar het overzicht van de externe contacten in 2004 (bijlage 5).

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 de Vlaamse Wetenschappelijke Instellingen en Vlaamse Openbare Instellingen.

Er komen nog vaak informatievragen bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht. Een goede doorverwijzing is dan essentieel (zie ook 1.1.3). De samenwerking in dezen met de Vlaamse voorlichtingsambtenaar en zijn team en met de Vlaamse Infolijn is in 2004 even vruchtbaar gebleken als de voorbije jaren. In 2004 werd tevens gezamenlijk het vijfjarig bestaan van beide initiatieven gevierd.

Tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de Vlaamse Infolijn bestaan duidelijke samenwerkingsafspraken. Verzoekers die met een informatievraag naar de Ombudsdienst bellen, worden "doorgeroutet" naar de Infolijn en burgers die met een klacht naar de Infolijn bellen, worden "doorgeroutet" 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 2004 in totaal 223 contacten gehad over ombudsdiensten in het algemeen en de Vlaamse Ombudsdienst in het bijzonder. Ze werden doorverwezen naar de Vlaamse Ombudsdienst. Wij hebben in 2004 279 verzoekers doorverwezen naar de Vlaamse Infolijn (zie ook tabel 5 in hoofdstuk 2).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2004 gebruik kunnen maken van het systeem van centrale media-aankoop van de informatieambtenaar.

1.6.2 BBB: DE REORGANISATIE VAN DE VLAAMSE OVERHEID IN HET KADER VAN BETER BESTUURLIJK BELEID

1 januari 2004 was lang het perspectief voor de implementatie van de hervorming "Beter Bestuurlijk Beleid", maar van een reële implementatie is zeker nog geen sprake, mede omdat het decreetgevend werk moest worden afgerond. Dat is deels in 2004 gebeurd, maar ook op 1 januari 2005 kan nog steeds niet worden gesproken over de invoering van BBB. In het regeerakkoord vinden wij als toelichting bij de implementatie, dat de eenheden die "in al hun onderdelen operationeel zijn" vanaf 1 januari 2005 in werking zullen treden, de andere op 1 januari 2006.

In antwoord op een parlementaire vraag antwoordde de Vlaamse minister van Bestuurszaken op 15 februari 2005 dat op 1 januari 2005 geen enkel beleidsdomein beantwoordde aan de voorwaarden om operationeel te worden, zodat algemeen wordt gerekend op de datum van 1 januari 2006. In de beleidsdomeinen Mobiliteit en Openbare Werken enerzijds en Ruimtelijke Ordening en Wonen anderzijds moet de interne structuur nog helemaal worden ingevuld.

In elk themahoofdstuk (hoofdstuk 3 tot en met 13) verwijzen wij ook naar de gevolgen van de toekomstige BBB-structuur op de institutionele omkadering van het thema (evolutie naar IVA of EVA; zie telkens stukje "Uitvoering"), maar de inwerkingtreding van deze regelingen moet nog worden bepaald door de Vlaamse Regering.

1.6.3 DE SAMENWERKING TUSSEN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN EN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN HET KADER VAN HET KLACHTENDECREET

DE BELANGRIJKSTE BEGINSELEN VAN HET KLACHTENDECREET

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht over de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen. Dat Klachtendecreet is van toepassing op het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en op de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen. Het gaat om een regeling van de zogenaamde "interne" klachtenbehandeling, dat wil zeggen het klagen van de burger bij de Vlaamse overheidsdiensten zelf.

Dat is een logische opbouw van het klachtrecht, vergelijkbaar met de regeling in de Nederlandse Algemene Wet Bestuursrecht. De burger moet eerst klagen bij de dienst zelf, zodat de dienst die klacht kan behandelen. De Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht pas in behandeling als de burger geen genoegdoening of geen behoorlijke en zorgvuldige klachtenbehandeling heeft verkregen van de overheidsdienst zelf. Het gaat dus om de eerste lijn, terwijl de ombudsman zich op de tweede lijn bevindt. Voor het Vlaamse niveau is dat met het Klachtendecreet uitdrukkelijk en gedetailleerd geregeld. In de Jaarverslagen 2002 en 2003 gingen we grondig in op de nieuwe regeling. Wij gaan nu vooral in op de nieuwe (aspecten van) knelpunten en op een onderzoek naar de uitwerking van het Klachtendecreet na drie jaar.

De belangrijkste beginselen van het Klachtendecreet brengen we even in herinnering.

- Het decreet schept een volwaardig recht om te klagen, zowel schriftelijk als mondeling. Het klachtrecht staat open voor iedereen 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 dienst is verplicht de klacht te behandelen. Er moet een ontvangstbevestiging van de klacht worden bezorgd aan de klager en de dienst moet zorg dragen voor een behoorlijke klachtvoorziening.
- Als andere teksten strengere regels vaststellen, dat wil zeggen met meer garanties voor de burger, dan hebben die strengere regels voorrang op de regeling van het Klachtendecreet.
- Er zijn wel een aantal gevallen waarin de instelling niet verplicht is de klacht te behandelen: als de feiten meer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgehad, als de klacht anoniem is, als de klacht al eens eerder is behandeld, als niet alle georganiseerde administratieve beroepen zijn aangewend of als een jurisdictioneel beroep aanhangig is, als de klacht kennelijk ongegrond is, of als de klager geen belang kan aantonen. De klager wordt van de niet-behandeling schriftelijk op de hoogte gebracht.
- De klacht moet binnen vijfenveertig dagen behandeld worden en de klager moet schriftelijk van de bevindingen van het onderzoek op de hoogte gebracht worden.
- 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, als de klacht niet of niet naar voldoening van de burger is behandeld. Voorts moet bij de mededeling van de bevindingen van het onderzoek ook worden vermeld dat 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 die een algemeen zicht krijgt op de (kwaliteit van de) klachtenbehandeling op Vlaams niveau.

Het Klachtendecreet is een belangrijke stap in de voltooiing van een volwaardig klachtrecht voor de burgers ten aanzien van de Vlaamse overheid. Het is de noodzakelijke eerstelijnsklachtenvoorziening, voorafgaande aan de tweedelijnsklachtenvoorziening door de Vlaamse Ombudsdienst en de derdelijnsklachtenvoorziening van de verzoekschriftenprocedure.

Het Klachtendecreet zelf is tamelijk kort en geeft de grote lijnen en de basisvoorwaarden aan. Om het in de praktijk bruikbaar te maken is een explicitering gebeurd door de omzendbrief van de Vlaamse Regering van 1 februari 2002.

De omzendbrief VR2002/20, met als titel 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, is in het Jaarverslag 2002 al uitgebreid besproken en in het Jaarverslag 2003 summier. De tekst van de omzendbrief is niet gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Hij kan volledig worden geraadpleegd op de website van de Vlaamse Ombudsdienst (www.vlaamseombudsdienst.be).

DE VERHOUDING TUSSEN DE EERSTE LIJN EN DE TWEEDE LIJN

Volgens artikel 13, §1, 2° van het Ombudsdecreet neemt de Vlaamse ombudsman een klacht niet in behandeling als de verzoeker kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken overheidsdienst genoegdoening te krijgen. Sinds de start van de Vlaamse Ombudsdienst in 1999 werden verzoekers die hun klacht nog helemaal niet aanhangig hadden gemaakt bij de eerste lijn, op grond van die zogenaamde kenbaarheidsvereiste doorverwezen naar de betrokken overheidsdienst.

Door de goedkeuring van het Klachtendecreet gebeurt die doorverwijzing sinds 2002 gestructureerder, gericht en doeltreffender. Als er door de verzoeker nog geen enkele stap over de klacht in de eerste lijn is ondernomen, dan stuurt de Vlaamse Ombudsdienst de klacht normaliter door naar de betrokken eerstelijnsklachtenbehandelaar. Toch is er een aantal gevallen waarbij een tweedelijnsklachtenbehandeling de voorkeur geniet:

- klachten waarbij een doorverwijzing niet meer te verantwoorden is, gezien de intensiteit van de contacten die de verzoeker al met de bestuursinstelling (maar nog niet met de klachtenmanager) heeft gehad;
- klachten waarbij de verzoeker al veel te veel van de ene instantie naar de andere is doorverwezen;
- klachten waarvan de Vlaamse Ombudsdienst uit ervaring weet dat de klachtenmanager het standpunt van de bestuursinstelling gewoon overneemt;
- klachten waarvan we bij eerste onderzoek vaststellen of ernstig vermoeden, dat ze een trend of een structureel probleem aan het licht brengen of extra ondersteunend bewijsmateriaal daarvoor aandragen;
- klachten die door de betrokken bestuursinstelling niet behoorlijk behandeld kunnen worden, omdat bijvoorbeeld de klachtendienst niet goed bereikbaar is, omdat de klachtenmanager tegelijkertijd ook de leidende of ondertekenende ambtenaar is, omdat er niemand tot klachtenbehandelaar is aangewezen, enzovoort.

HOE IS DE INTERNE WERKING SINDS DE INVOERING VAN HET KLACHTENDECREET GEËVOLUEERD?

Als een klacht binnenkomt bij de Vlaamse Ombudsdienst, dan moet er op basis van een beslissingsschema gekeken worden om welke categorie van klachten het gaat.

BESLISSINGSCHEMA

- De klacht is nog niet behandeld door de eerstelijnsklachtenbehandeling:
 - nog helemaal niet bekend bij de bestuursinstelling en dus ook niet bij de klachtenbehandelaar: de klacht wordt doorverwezen naar de klachtenbehandelaar
 - wel al bekend bij de bestuursinstelling, maar nog niet bij de klachtenbehandelaar:
 - ofwel wordt er doorverwezen naar de klachtenbehandelaar
 - ofwel wordt de klacht, onder bepaalde voorwaarden, meteen een tweedelijnsklacht.
- De klacht is wel al behandeld in de eerstelijnsklachtenbehandeling: de Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht in behandeling als:
 - de verzoeker niet tevreden is over de behandeling of de termijn van 45 dagen is overschreden
 - of de Vlaamse Ombudsdienst niet tevreden is over de behandeling
 - of de Vlaamse Ombudsdienst een bepaald aspect van de klacht nog verder wil uitdiepen, hoewel voor de verzoeker de behandeling niet meer hoeft.
- De klacht valt buiten het Klachtendecreet. Dat geldt met name voor het medebewind: de klacht wordt door de Vlaamse Ombudsdienst in behandeling genomen.

Het gebeurt regelmatig dat een klacht die aanvankelijk doorverwezen is naar de eerstelijnsklachtenbehandeling, vervolgens overgaat naar de tweedelijnsklachtenbehandeling omdat de verzoeker of de Vlaamse Ombudsdienst niet tevreden is.

Eerstelijnsklachten worden hoe dan ook altijd opgevolgd en eindigen steeds met een intern beoordelingsrapport van de Vlaamse Ombudsdienst over de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

DATUM RAPPORTAGE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

Aanvankelijk moesten de Vlaamse bestuursinstellingen uiterlijk 1 maart van elk jaar aan de Vlaamse Ombudsdienst rapporteren over hun eerstelijnsklachtenbehandeling. Uit de praktijk van het werkingsjaar 2002 was gebleken dat de meeste Vlaamse overheidsdiensten probleemloos in staat waren het klachtenrapport ruim vóór 1 maart 2003 in te dienen. Uit een raadpleging van de verschillende klachtencoördinatoren in de loop van 2003 is gebleken dat er geen echt bezwaar bestond tegen een vervroeging van de indieningsdatum.

Ingevolge het decreet van 20 februari 2004 wordt de indieningsdatum van artikel 12 vervroegd van 1 maart naar 10 februari. Deze bepaling heeft voor de eerste keer uitwerking op 10 februari 2005, bij de klachtenrapportage over 2004.

DE SAMENWERKING MET DE VLAAMSE BESTUURSINSTELLINGEN EN DE KNELPUNTEN

Elk jaar moet vóór 10 februari (tot 2004 was dat 1 maart) schriftelijk verslag uitgebracht worden over het klachtenbeeld aan de Vlaamse ombudsman. In dat verslag worden vermeld: de gegevens van het klachtenregister, een toelichting bij dat klachtenregister, een korte beschrijving van de procedure van klachtenbehandeling en ten slotte de conclusies uit het klachtenoverzicht en daaraan gekoppelde voorstellen tot bijsturing van de dienstverlening.

Van belang is uiteraard de wijziging van de inleverdatum in het kader van het Klachtendecreet: in plaats van ten laatste op 1 maart moeten vanaf 2005 op 10 februari de rapportages inzake de eerstelijnsklachtenbehandeling aan de Vlaamse Ombudsdienst worden bezorgd.

Rond het Klachtendecreet vindt er regelmatig overleg plaats tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenmanagers en -coördinatoren van de Vlaamse bestuursinstellingen. Dat overleg verloopt meestal informeel. In de loop van 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst via telefoon, mail, brief of mondeling heel wat informatievragen gekregen over het Klachtendecreet en zijn interpretatie en toepassing. Die vragen zijn steeds zo goed en duidelijk mogelijk beantwoord. Op 28 september 2004 is bovendien een studiedag aan het Klachtendecreet gewijd.

Het Klachtendecreet vraagt dat iedere bestuursinstelling jaarlijks een rapport over het klachtenbeeld en de klachtenbehandeling bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst. Om tot een min of meer uniforme rapportering te komen zijn er formele en informele afspraken gemaakt over die rapportering. De basis van de rapportering wordt gevormd door een vragenlijst die door de Vlaamse Ombudsdienst is opgesteld in overleg met de klachtenbehandelaars. De vragenlijst voor het werkjaar 2004 is vrijwel gelijk aan die van 2002 en 2003. In 2005 komen er enkele beperkte aanpassingen. De lijst bestaat uit een kwantitatief deel, een beschrijvend deel, een evaluatief deel en een aanbevelend deel. Op de bij dit Jaarverslag 2004 gevoegde cd-rom met de rapporten staat de volledige tekst van de vragenlijst.

In het Jaarverslag 2002 (pagina 38-50) is uitgebreid ingegaan op de problemen en knelpunten die zich hebben voorgedaan tijdens het eerste werkingsjaar. Ook is de problematiek diepgaand door de Vlaamse Ombudsdienst behandeld in een artikel in het *Vlaams Tijdschrift voor Overheidsmanagement* (2003, nr. 3, pagina 4-19).

De belangrijkste knelpunten van het werkjaar 2004 zijn nog altijd ongeveer dezelfde als die van de voorgaande jaren.

DE STUDIEDAG OVER DRIE JAAR KLACHTRECHT OP 28 SEPTEMBER 2004

Op de studiedag in het Vlaams Parlement van 28 september 2004 met als thema "Erkenning en herkenning van klachten" werd vooral op vier items ingegaan.

1. De klacht versus de melding en hun registratie

Enkele preciseringen over het begrip klacht zijn op hun plaats.

- De mogelijke werkdruk ten gevolge van klachtenbehandeling kan enigszins verminderd worden door maximaal gebruik te maken van standaardteksten.
- Het is belangrijk de taak van een klachtenbehandelaar te zien als een positieve job waar men reageert op reacties van burgers.
- Om te bepalen of iets een klacht is of louter een melding, is niet alleen de ontevredenheid van de klager van belang, maar vooral de hele context van het probleem.
- Op termijn moeten we afstappen van de term 'klacht': het heeft een negatieve bijklank. We zouden beter de term 'klantenreactie' gebruiken. Dat zou inhouden dat geen onderscheid meer wordt gemaakt tussen klachten en meldingen.
- De Vlaamse overheidsdiensten vinden het toch belangrijk dat het begrip 'klacht' wordt afgelijnd ten aanzien van meldingen. De behandelende ambtenaren willen zelf de meldingen behandelen; de klachten zijn voor de klachtenbehandelaars. Men wil een duidelijke taakverdeling.
- De omzendbrief bepaalt dat de registratie van een klacht gebeurt waar de klacht wordt behandeld. Dubbele registratie moet zoveel mogelijk worden vermeden.
- Voor informeel afgehandelde klachten zou de registratie moeten worden vereenvoudigd: nu moeten er te veel gegevens worden geregistreerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarom een aangepaste vragenlijst uitgewerkt.
- Het College van secretarissen-generaal heeft na een demonstratie van het registratiesysteem van het departement EWBL op 14 oktober 2004 besloten om niet over te gaan tot de uitbouw van een centraal registratie- en rapportagesysteem voor het ganse Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

2. De verhouding tussen de eerste en de tweede lijn

Sommige klachtenbehandelaars vragen om duidelijker over de status van het onderzoek te communiceren (eerste lijn of tweede lijn). Ze vernemen ook graag waarom de Vlaamse Ombudsdienst soms een klacht meteen in onderzoek neemt. We verwijzen naar wat daarover eerder is vermeld.

Een aantal klachtenbehandelaars heeft het vooral moeilijk met de uitzondering, waarbij klachten meteen in de tweede lijn worden behandeld, omdat de Vlaamse Ombudsdienst meent dat er een trend of een structureel probleem wordt aangebracht. De Vlaamse Ombudsdienst past die uitzondering de laatste tijd niet meer toe, en zendt ook die categorie klachten eerst door naar de eerste lijn. Wel stelt de Vlaamse Ombudsdienst dan in de begeleidende brief enkele aanvullende vragen over dat eventuele structurele probleem.

De Vlaamse Ombudsdienst zal meer aandacht besteden aan de motivering in het concrete dossier dat meteen in tweede lijn wordt behandeld. De klachtenbehandelaar kan altijd contact opnemen met de Vlaamse Ombudsdienst als hij niet akkoord gaat met die motivering of ze nog onduidelijk vindt.

3. De positie van de klachtenbehandelaar

Inzake de positie van de klachtenbehandelaar is er een consensus over de noodzaak aan de onafhankelijkheid binnen de organisatie bij de behandeling van de klachten. Een meerderheid van klachtenbehandelaars ondervindt geen inhoudelijke bemoeïing van bovenaf binnen hun dienst bij de behandeling van de klachten van burgers.

Het werkt wel op zijn minst verwarrend bij de burger als de dossierbehandeling en het antwoord op een klacht door dezelfde persoon (leidinggevende) ondertekend worden, wat moet worden vermeden. Het samenvallen van leidinggevende en klachtenbehandelaar in één persoon kan niet (ook volgens de omzendbrief) want de burger heeft recht op een volstrekt onafhankelijke klachtenbehandeling.

De onafhankelijkheid van de klachtenbehandelaar betreft in eerste instantie de beoordeling van de klacht, namelijk of een klacht al dan niet gegrond en al dan niet opgelost is. Dat impliceert echter niet dat alleen hij uitmaakt of de klacht ingewilligd wordt. Het is uiteindelijk de instelling die dat beslist. De klachtenbehandelaar kan wel altijd argumenten aanbrengen om een bepaald standpunt in te nemen.

Afhankelijk van het soort klachten, rijst de vraag of de klachtenbehandelaar ook aan bemiddeling kan en moet doen. In opvoedings- en verzorgingsinstellingen (bijzondere jeugdzorg bijvoorbeeld) wordt die nood aan bemiddeling gevoeld. Het Klachtendecreet zegt daar niets over, maar verbiedt dit ook niet. Dat kan dus naar eigen oordeel ingevuld worden. De nood aan bemiddelen door de klachtenbehandelaar wordt vooral gevoeld bij bejegeningssklachten, waarvoor bemiddelen nuttig maar moeilijk is.

De keuze voor het aanstellen van een centraal aanspreekpunt of van een klachtencoördinator binnen een departement is een interne aangelegenheid en varieert uiteraard met de grootte van de instelling. Het kan gemakkelijk en efficiënt zijn om naar buiten toe één aanspreekpunt te hebben, maar de Vlaamse Ombudsdienst neemt daarover een neutrale positie in (mag en kan maar hoeft niet).

4. Het draagvlak binnen de instelling

Er blijkt soms weerstand te bestaan ten aanzien van een ruime registratie van klachten, omdat dat de indruk kan wekken van een slechte dienstverlening door de dienst of instelling. Registreren is echter iets heel anders dan beoordelen. Registratie van een klacht betekent helemaal niet dat deze ook gegrond is. En de registratie geeft inzicht in de omvang en de aard van de klachten. De weerstand om te registreren - als die er is - is niet terecht. Men moet in ieder geval steeds een klachtontvankelijke houding aannemen.

Een klantenvriendelijke mentaliteit binnen de dienst of de bestuursinstelling is niet zelden een probleem en kan niet zomaar omgebogen worden. Een belangrijke piste daarbij is de informatie van ambtenaren en hen wijzen op de nuttige kant van klachten. Men kan wijzen op de verplichting om mee te werken en eventueel een antwoordtermijn afspreken. Men kan mensen trachten te overtuigen (via de onthaalcursus). Men kan ook de ontvankelijkheid voor klachten in de evaluatie van leidinggevers opnemen.

Wat de beschikbare tijd en mankracht betreft voor de klachtenbehandeling, dit wordt bij een meerderheid van klachtenbehandelaars niet als problematisch ervaren. Het kan zo nodig voorwerp zijn van overleg met de leidinggevende en kan eventueel ook in de klachtenrapportage verwerkt worden. Gebrek aan middelen leidt vaak tot nieuwe klachten.

Er zijn voorts plannen om klachtenbehandeling en ombudsnormen te integreren in de opleiding van de Vlaamse ambtenaren.

VERMENIGVULDIGING VAN KLACHTENPROCEDURES

De vermenigvuldiging van klachtenprocedures is een recent probleem. De terechte bezorgdheid van regelgevers en beleidsmakers over de kwaliteitsbewaking leidt ertoe dat de klachtenbehandeling veel aandacht krijgt. Recente voorbeelden zijn:

- Huishoudelijk reglement van 29 april 2004 van de Expertcommissie Overheidscommunicatie op basis van het decreet van 19 juli 2002 over de overheidscommunicatie
- Samenwerkingsovereenkomst tussen federale en gewestelijke overheid van 10 december 2003 over het meldpunt administratieve lasten *kafka.be*; heropening van dit federale meldpunt op 6 februari 2005 *zonder* samenwerkingsovereenkomst
- Decreet van 30 april 2004 houdende het Handvest van de Werkzoekende
- Besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 inzake de exploitatie en de tarieven van de Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn.

Vaak blijken die regelingen qua concept weinig of niet te verschillen van het Klachten-decreet. Dat wil niet per definitie zeggen dat aparte klachtendiensten of -regelingen niet zinvol of nodig kunnen zijn. De burger is echter niet gebaat bij veel verschillende klachtenprocedures, indien daar geen grondige reden voor is.

DE TOEPASSING VAN HET KLACHTENDECREET OP DE KABINETTEN

Een vraag die overeind blijft is deze van de toepasselijkheid van het Klachtendecreet op de ministeriële kabinetten.

Onder Vlaamse bestuursinstellingen moeten we niet enkel de verschillende geledingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap verstaan en de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen. Er zijn ook nog de ministeriële kabinetten. Die kabinetten spelen een belangrijke rol in het ontvangen, kanaliseren, behandelen en oplossen van eerstelijnsklachten over de Vlaamse overheid. Het is alleen al om die reden evident dat ook de ministeriële kabinetten onder de bepalingen van het Klachtendecreet vallen.

Uit onderzoek dat professor Patricia Popelier reeds in 2003 heeft uitgevoerd in opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt duidelijk dat de ministers en de ministeriële kabinetten, ook strikt juridisch gezien, onder het Klachtendecreet vallen. De daarbij gehanteerde overwegingen zijn:

- de definitie van bestuursinstelling in artikel 2 van het Klachtendecreet;
- de doelstellingen om een behoorlijk bestuur van de overheid te verwezenlijken;
- de band tussen het Openbaarheidsdecreet, het Klachtendecreet en het Ombudsdecreet;
- de parlementaire voorbereiding.

Als oplossing van de hier geschetste problematiek had de Vlaamse Ombudsdienst na een uitvoerige bespreking in het Jaarverslag 2003 het volgende vooropgesteld:

- De kabinetten houden zich op klachtengebied uitsluitend bezig met klachten over de werking van de kabinetten zelf en natuurlijk ook met klachten over beleidsaangelegenheden en regelgeving.
- Alle overige klachten worden volledig behandeld en afgewerkt binnen de nieuwe administratieve instellingen die zullen ontstaan in het kader van het Beter Bestuurlijk Beleid. Die klachten keren als individuele klacht niet meer terug naar het kabinet.
- De wisselwerking tussen kabinet en administratie op klachtgebied ligt niet meer in de individuele klachtbehandeling en klachtvolgving, maar in de ontwikkeling van een beter bestuurlijk beleid en een kwaliteitsvolle dienstverlening op basis van het klachtenbeeld.

Intussen heeft Vlaams minister van Bestuurszaken Bourgeois bevestigd dat de kabinetten onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet vallen. Het is duidelijk dat ook de kabinetten onder de toepassing van het Klachtendecreet van 1 juni 2001 vallen, en dat ook zij moeten zorgen voor een correcte behandeling van de klachten van burgers die op de kabinetten toekomen.

Wij citeren de minister: "De Vlaamse Ombudsdienst formuleerde de aanbeveling dat de kabinetten zich nog uitsluitend zouden bezighouden met klachten over de eigen werking. Daarnaast kunnen zij de klachten over beleidsaangelegenheden registreren. De klachten van deze laatste categorie zijn echter onontvankelijk: klachten over beleidsaangelegenheden vallen niet onder het Klachtendecreet.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat alle andere klachten die op een kabinet toekomen, maar die niet over de eigen werking van de kabinetten handelen, volledig naar de administratie worden doorverwezen. Deze behandelt en werkt de klacht zelf af. Het kabinet ontvangt enkel een kopie van het antwoord aan de burger.

Ik kan mij vinden in deze voorgestelde werkwijze, niet alleen omdat ze bijdraagt tot de responsabilisering van de administratie, maar ook omdat hiermee een aantal pijnpunten van de huidige praktijk kunnen worden vermeden. Zo werd op de recente studiedag van de Vlaamse Ombudsdienst van 28 september laatstleden naar voren gebracht dat in een aantal gevallen kabinetten klachten slechts gedeeltelijk doorverwezen naar de administratie, dat er soms druk werd uitgeoefend op de administratie om eerder gemaakte beslissingen te wijzigen, enzovoort. Een van de pijlers van het Klachtendecreet, met name de onafhankelijkheid van de klachtenbehandeling, zou hiermee in het gedrang kunnen komen.

Ik wil mij ertoe engageren om mijn collega's op de problematiek van de toepassing van het Klachtendecreet op de kabinetten te wijzen en de bovenvermelde werkwijze uit te vaardigen. Ik zal laten onderzoeken of er eventueel een nieuwe informatiecampaagne kan worden opgezet. Hierin kan dan onder meer worden aangeraden om eventuele klachten zo veel mogelijk rechtstreeks naar de administratie en niet naar een kabinet te sturen. Bovendien kan dergelijke informatiecampaagne worden gebruikt om de burger te herinneren aan het bestaan van de Vlaamse Infolijn, die de burger concreet wegwijs maakt in de Vlaamse administratie.

Door mijn diensten worden ook nog een aantal andere pijnpunten gesignaleerd die eveneens moeten worden aangepakt. Ik denk hierbij onder meer aan de nood aan een meer gestructureerd overleg tussen de klachtenmanagers en het streven naar een meer klachtontvankelijke organisatiecultuur. Ook aan het wegwerken van deze pijnpunten, een achttal in totaal, zal ik de nodige aandacht besteden". (Vlaams Parlement, Handelingen 2004-2005, 19 oktober 2004, 3).

1.6.4 HET ICOM-ONDERZOEK OVER DRIE JAAR TOEPASSING VAN HET KLACHTENDECREET

Aan de hand van een empirisch onderzoek werd de toepassing van het decreet geëvalueerd en een balans opgemaakt van drie jaar Klachtendecreet. We hebben de voornaamste resultaten van het onderzoek samengevat. Het empirisch onderzoek naar de toepassing van het Vlaamse Klachtendecreet, uitgevoerd door de Universiteit Antwerpen, vond plaats in de periode van oktober 2003 tot mei 2004. (Voor het integrale rapport van het onderzoek, zie: R. JANVIER en N. PEETERS, *Over klachten en klagers en het managen van beide. Toepassing van het Vlaamse Klachtendecreet na drie jaar*, Brussel, Reeks Werkdocumenten Vlaamse Ombudsdienst, 2004, 194 p.). Deze synthese is van de hand van onderzoekster Nancy Peeters.

PROBLEEMSTELLING EN METHODOLOGIE

Met het empirisch onderzoek wilden we belichten hoe het concept van het klachtrecht in de Vlaamse overheid functioneert. *Kunnen we de uitvoering van het klachtrecht een succes noemen? Of zijn er probleemfactoren die vooralsnog een hindernis vormen voor dat succes?* Om op deze vragen een op de praktijk gefundeerd antwoord te kunnen geven, hebben we aan de hand van empirisch onderzoek nagegaan in welke mate en op welke wijze de bestuursinstellingen de voorschriften van het Klachtendecreet toepassen. Een goede uitvoering van het klachtrecht vereist meer dan het louter formeel opvolgen van de voorschriften van het decreet. Er moet binnen elke bestuursinstelling ook een breed intern draagvlak bestaan voor behoorlijke klachtenbehandeling. Als niet alle medewerkers overtuigd zijn van het voordeel van professionele klachtenbehandeling, is een goede uitvoering van het klachtrecht een vrijwel onmogelijke opdracht. We hebben dan ook onderzocht in hoeverre sprake is van een breed draagvlak voor behoorlijke klachtenbehandeling in de Vlaamse overheid. *Welke perceptie bestaat er ten aanzien van het klachtrecht? Bestaat er een klachtontvankelijke organisatiecultuur in de bestuursinstellingen?*

Om deze onderzoeksvragen te beantwoorden, verkozen we een combinatie van *kwantitatief en kwalitatief onderzoek*. Het kwantitatief onderzoek bestond uit een webenquête bij de klachtenmanagers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en de Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen. Voor het kwalitatief onderzoek brachten we focusgroepen samen van klachtenmanagers, leidinggevende ambtenaren en niet-leidinggevende ambtenaren. Tot slot organiseerden we een schriftelijke bevraging bij de kabinetten van de Vlaamse ministers.

ONDERZOEKSRÉSULTATEN

Na drie jaar Klachtendecreet stelden we vast dat al veel klachten in de eerste lijn op behoorlijke wijze worden opgelost. Toch is het succes van de toepassing van het decreet slechts relatief. Niet alle voorschriften van het decreet blijken goed te worden uitgevoerd in de Vlaamse bestuursinstellingen. De differentiatie van de toepassing van het decreet naar de regel en naar de geest werpt een duidelijk licht op de zaak.

1. Toepassing naar de regel

De toepassing van het Klachtendecreet naar de regel verloopt in de meeste bestuursinstellingen succesvol. Vlaamse bestuursinstellingen leven de formele voorschriften van het decreet veelal goed na.

We stelden vast dat de meeste bestuursinstellingen een klachtenvoorziening hebben opgezet. Als de bestuursinstelling een klacht ontvangt, bevestigt ze de ontvangst meestal schriftelijk aan de klager, althans voor schriftelijke klachten. De meeste instellingen streven er ook naar om die ontvangstmelding te versturen binnen de decretale maximumtermijn van tien dagen. Bij niet-behandeling van de klacht stelt de instelling de klager schriftelijk in kennis van de reden; bij behandeling van de klacht stelt de instelling hem schriftelijk in kennis van de bevindingen van het klachtonderzoek. Daarbij blijkt ook dat de meeste bestuursinstellingen de decretale termijn voor de afhandeling van klachten naleven: ze handelen het merendeel van hun klachten af binnen de vijfenveertig dagen. Bestuursinstellingen beschikken over een register voor klachten en komen tegemoet aan de jaarlijkse rapportageverplichting aan de Vlaamse ombudsman. In de meeste bestuursinstellingen rapporteren de klachtenmanagers ook aan het management over het klachtenbeeld. Het opzetten van een klachtenvoorziening en het opvolgen van de formele verplichtingen heeft voor veel instellingen geleid tot verbeteringen in het omgaan met klachten.

2. Toepassing naar de geest

Het empirisch onderzoek bracht echter ook heel wat probleemfactoren op de voorgrond die een schaduw werpen op het hiervoor geschetste rooskleurige beeld van de toepassing van het Klachtendecreet. Opmerkelijk is dat we al deze factoren kunnen situeren binnen de toepassing van het decreet naar de geest. De opvolging van formele regels alleen is niet voldoende. Minstens even belangrijk is een breed draagvlak voor goede klachtenbehandeling. Het belang van de klant en zijn klacht moet voorop staan. Dat kan alleen met een laagdrempelig klachtrecht en een klachtontvankelijke organisatiecultuur in de bestuursinstellingen.

De onderzoeksresultaten toonden aan dat veel bestuursinstellingen nog pijnpunten moeten wegwerken opdat ze het Klachtendecreet ook naar de geest implementeren. Zo stelden we vast dat de neutrale opstelling en de onafhankelijke werkwijze van de klachtenbehandelaars onvoldoende zijn gewaarborgd. Bovendien blijkt de herkenning van klachten met veel moeilijkheden gepaard te gaan, zowel bij klachtenmanagers als bij andere medewerkers. Bij de klachtenmanagers bestaat er veel onduidelijkheid over wat precies een klacht is én welke klachten ze moeten behandelen in het raam van de eerstelijnsklachtenbehandeling. Ook voor de andere medewerkers is het niet altijd duidelijk welke signalen van de burger ze als klacht moeten beschouwen. Daardoor worden nog veel klachten uitgesloten van behoorlijke behandeling. Naast problemen met klachtherkenning vormen ook problemen met klachterkenning een barrière in de doorstroming van klachten naar een klachtenmanager voor behoorlijke behandeling. Nog te vaak houden medewerkers inkomende klachten achter. Uit de onderzoeksresultaten kwam ook naar voor dat in de bestuursinstellingen nog te weinig aanspreekpunten zijn voor burgers om hun klacht te formuleren. Dit getuigt niet van een laagdrempelig klachtrecht. Een ander belangrijk knelpunt is het feit dat de behandeltermijn bij doorverwezen klachten meestal niet onmiddellijk begint te lopen op de eerste dag dat de burger zijn klacht meldt aan de Vlaamse overheid, maar pas later, bij ontvangst van de klacht door (de klachtenmanager van) de behandelende bestuursinstelling. Bestuursinstellingen redeneren dus te weinig vanuit het perspectief van de burger. Ook de registratie van klachten is een cruciale probleemfactor bij de implementatie van het klachtrecht. De meeste bestuursinstellingen registreren maar een kleine fractie van de werkelijke klachten. Dat is vooral het geval voor meteen opgeloste klachten en nog meer voor informeel afgehandelde klachten. Daardoor kan slechts een onvolledig klachtenbeeld als basis dienen voor de beleidsrapportering. De inhoud van de interne en externe rapportering is vaak nog te beperkt uitgewerkt. Een grondige evaluatie van het klachtenbeeld komt in praktijk weinig voor. Dit wijst erop dat veel bestuursinstellingen nog te weinig overtuigd zijn van de structurele leereffecten die klachtenbehandeling met zich kan brengen. Aan interne klachtenbehandeling wordt slechts een beperkte positieve impact toegeschreven op de werking van de bestuursinstelling en de kwaliteit van de dienstverlening.

De opgesomde pijnpunten zijn tevens signalen van het beperkte draagvlak voor klachtenbehandeling in veel bestuursinstellingen. Ze getuigen niet van een positieve klachtgerichte ingesteldheid. De onderzoeksresultaten toonden dit ook aan: hoewel er onmiskenbaar een draagvlak bestaat in de Vlaamse bestuursinstellingen, heeft het (nog) geen brede basis. Medewerkers beschouwen klachtenbehandeling nog vaak als een bijkomende last en als weinig zinvol. Velen zien het als een soort interne audit. Ook ervaren ze het als een extra druk op hun functioneren. Bovendien moedigen bestuursinstellingen burgers zeer weinig aan om hun klachten kenbaar te maken. De instellingen geven ook maar weinig prioriteit aan klachtenbehandeling. Een klachtontvankelijke bestuurscultuur is dus nog niet ingeburgerd in alle bestuursinstellingen en bij alle medewerkers binnen de Vlaamse overheid.

Opvallende vaststelling was ook dat we bij de bestuursinstellingen met weinig klachten die veel in contact komen met externe klanten, evenals bij de instellingen die pas na het Klachtendecreet een klachtenvoorziening hebben geïnstalleerd, meer probleemfactoren vaststelden bij de toepassing van het decreet naar de geest en een minder klachtontvankelijke cultuur dan in andere instellingen.

3. Verhouding met andere partners in het klachtrecht

Hoewel klachtenmanagers globaal getuigen van positieve contacten met de andere betrokkenen in het klachtrecht, blijken de relaties toch niet altijd zonder problemen te verlopen. De belangrijkste knelpunten stelden we vast in de verhouding met de burger. Bestuursinstellingen communiceren te weinig met de burger over klachtenbehandeling. Dat geldt zowel voor de klachtmogelijkheid in de eerste lijn als in de tweede lijn. Dat heeft tot gevolg dat het klachtrecht nog onvoldoende bekend is bij de burger. Daardoor wordt een bijkomende en (te) hoge drempel opgeworpen voor burgers om klacht in te dienen bij de Vlaamse overheid.

Ook in de verhouding met de Vlaamse Ombudsdienst hebben we enkele knelpunten aangetroffen die in de eerste lijn soms wel wat wrevel opwekken. Zo blijken de redenen van het rechtstreeks in behandeling nemen van eerstelijnsklachten door de Vlaamse Ombudsdienst niet altijd even duidelijk te zijn voor klachtenmanagers. Daarnaast bestaan er interpretatieverschillen tussen de eerste en de tweede lijn over de omschrijving van het begrip 'klacht'.

Cruciaal zijn ook de probleempunten in de verhouding tussen de administratie en de ministeriële kabinetten. De kabinetten passen de bepalingen uit het Klachtendecreet niet of onvoldoende toe. Klachten over de administratie spelen ze meestal wel ter behandeling door aan de betrokken bestuursinstelling, maar na behandeling in de administratie gaat de klacht terug naar het kabinet dat het eigenlijke antwoord aan de burger zal verstrekken. De spreiding van de eerstelijnsklachtenbehandeling over kabinet en administratie is niet verenigbaar met een bestuurscultuur waarin het responsabiliseren van de administratie een belangrijke rol speelt.

AANBEVELINGEN

Wil de Vlaamse overheid het klachtrecht in de toekomst verder professionaliseren, dan dienen de instellingen voldoende aandacht én tijd te besteden aan een goede uitvoering van het decreet naar de geest. Ook de verhouding tussen de verschillende partners in het klachtrecht moet nog worden verbeterd. De bestuursinstellingen dienen volgende actiepunten in acht te nemen opdat interne klachtenbehandeling zich kan ontwikkelen als een goed functionerend instrument voor kwaliteitsbewaking.

Een eerste belangrijk actiepunt is het streven naar een **klachtencultuur** binnen de Vlaamse bestuursinstellingen. Leidinggevende ambtenaren dienen extra aandacht te besteden aan het stimuleren van een breed draagvlak voor zorgvuldige klachtenbehandeling. Er moet in elke instelling een grote openheid worden gecreëerd ten aanzien van klachten. Alle medewerkers moeten ervaren dat klachten geen bedreiging vormen. De bestuursinstellingen dienen ook al hun medewerkers te informeren over de klachtenregeling en te stimuleren tot het herkennen en erkennen van klachten. Pas dan kunnen zoveel mogelijk medewerkers als aanspreekpunt voor klachten fungeren en is een vlotte doorstroming van klachten naar de klachtenmanagers gewaarborgd.

Er moet binnen de Vlaamse overheid ook meer aandacht uitgaan naar de **positie van de klachtenbehandelaar**, opdat een neutrale en onafhankelijke klachtenbehandeling in alle omstandigheden kan worden gewaarborgd. De instellingen moeten vermijden dat een leidingge-

vende ambtenaar betrokken is bij de klachtenbehandeling, hetzij als behandelaar, hetzij als onderkenaar van de briefwisseling over een klacht. Bestuursinstellingen dienen bovendien klachtenbehandelaars aan te stellen die beantwoorden aan het profiel van een goede klachtenbehandelaar.

Er is ook regelmatig **overleg** nodig tussen de klachtenmanagers over de verschillende bestuursinstellingen heen. In dit overlegforum dienen informeren en het maken van concrete en praktische afspraken centraal te staan. Overleg is aangewezen om tot een duidelijke en uniforme omschrijving te komen van het begrip ‘eerstelijnsklacht’. Bovendien kan het de drempel verlagen voor klachtenmanagers om goed te registreren en te rapporteren. Om de kwaliteit van de klachtenregistratie (en rapportering) te verhogen, is het ook belangrijk dat de Vlaamse overheid, zoals aangekondigd in de omzendbrief, daadwerkelijk een overkoepelend, eenvoudig en soepel **klachtenregistratiesysteem** ontwikkelt. De vraag naar dergelijk systeem blijft actueel, hoewel al veel instellingen een eigen systeem hebben ontwikkeld.

Een volgend actiepunt bestaat erin dat elke bestuursinstelling haar klachtenregeling zoveel mogelijk vanuit het **perspectief van de burger** dient te evalueren en - indien nodig - bij te sturen. Bestuursinstellingen moeten ervoor zorgen dat de behandeltermijn onmiddellijk begint te lopen bij de melding van de klacht aan een instelling van de Vlaamse overheid. Dit vraagt duidelijke afspraken tussen én binnen de instellingen om de doorverwijzing van klachten zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Bovendien moet een **laagdrempelig klachtrecht** worden gecreëerd. Daartoe moeten zoveel mogelijk medewerkers als aanspreekpunt kunnen fungeren. Het is ook van groot belang dat de burger op de hoogte is van de klachtmogelijkheid. De Vlaamse bestuursinstellingen dienen voortdurend in alle communicatie met de burger proactief te informeren over het klachtrecht. Een afzonderlijke vermelding in de briefwisseling, folders, magazines en dergelijke zijn een stap in de goede richting. Ook de website van de instelling is een belangrijk informatiemedium. Bestuursinstellingen moeten ook de mogelijkheid voorzien om elektronisch, via e-mail, een klacht in te dienen. Daarnaast bevelen we een nieuwe informatiecampagne over eerstelijnsklachtenbehandeling aan.

Tussen de eerste en de tweede lijn is regelmatig **overleg** aangewezen om knelpunten in de verhouding weg te werken en in de toekomst te voorkomen. De ministeriële kabinetten dienen de bepalingen van het Klachtendecreet toe te passen. Ze moeten uitsluitend klachten behandelen over de eigen werking en over beleidsaangelegenheden en regelgeving. Alle overige klachten moeten volledig worden doorverwezen naar de Vlaamse administratie.

Het is ook van groot belang dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van (overbodige) sectorale en specifieke klachtenprocedures. De burger is niet gebaat bij veel verschillende klachtenregelingen, maar wel bij één duidelijke algemene procedure. Bovendien is een onderlinge afstemming van de klachtenprocedures voor de bestuursinstellingen cruciaal om het klachtrecht in praktijk werkbaar te maken. Tot slot moet de Vlaamse overheid zo spoedig mogelijk reflecteren over de plaats van eerstelijnsklachtenbehandeling in haar nieuwe organisatiestructuur in het raam van **Beter Bestuurlijk Beleid**. Elk departement zal moeten uitmaken welke plaats de meeste waarborgen biedt voor een goed functionerend klachtrecht.

1.6.5 KLACHTRECHT IN DE LOKALE BESTUREN

In de hoofdstukken hierboven hebben wij het uitsluitend gehad over het klachtrecht dat de inwoners van Vlaanderen hebben ten aanzien van de Vlaams-landelijke bestuursinstellingen. Het Klachtendecreet is niet van toepassing op lokale besturen. Toch is er ook over dat lokale klachtrecht de jongste jaren een en ander in beweging gekomen, maar valt er in de loop van 2004 weinig nieuws te melden.

In dat verband verwijzen we opnieuw naar de resolutie betreffende het klachtrecht ten aanzien van de lokale besturen, goedgekeurd door het Vlaams Parlement 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 een aantal uitgangspunten en principes moeten vooropstaan:

- 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.

Reeds tijdens de vorige legislatuur was een voorontwerp van nieuw gemeentedecreet bekend geraakt. Daarin is de regeling van een meldpunt opgenomen, maar aan die eerstelijnsklachtvoorziening worden verder nauwelijks eisen gesteld en vooral: er is nergens sprake van een tweedelijnsklachtenvoorziening, een ombudsfunctie dus, die voor de inwoners van sommige Vlaamse steden overigens al wel bestaat. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dit geen goede zaak (zie ook Jaarverslag 2003).

In het kader van een samenwerking tussen VVSG, ICOM en UAMS is in 2004 een pocket verschenen over Klachtenbehandeling door gemeente en OCMW.

1.7 Het natraject van het Jaarverslag 2003

Het Jaarverslag 2003 was het vijfde jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst en rapporteerde over de periode van 1 januari 2003 tot 31 december 2003. Het werd op 28 april 2004 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 2003 werd voordien, als parlementair Stuk 41 (2002-2003), aan de Vlaamse volksvertegenwoordigers bezorgd en, als gewone publicatie, gestuurd naar alle betrokkenen of geïnteresseerden, naar een aantal bibliotheken, enzovoort.

De bespreking van onderdelen van het Jaarverslag 2003 had plaats in die commissies waar dit het meest zinvol was:

- 26 oktober 2004: in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin worden aanbevelingen inzake welzijn besproken.
- 26 oktober 2004: in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie worden aanbevelingen inzake verkeer, infrastructuur, mobiliteit en energie besproken.

- 28 oktober 2004: in de commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie worden aanbevelingen inzake onderwijs besproken.
- 28 oktober 2004: in de commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen worden aanbevelingen inzake wonen besproken.
- 9 november 2004: commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.
- 17 november 2004: in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed worden aanbevelingen inzake ruimtelijke ordening besproken.
- 20 januari 2005: in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed worden aanbevelingen inzake milieu 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, dat ter bespreking lag in een tweede bijeenkomst.

De plenaire vergadering van het Vlaams Parlement keurde op 26 januari 2005 een resolutie over de algemene aanbevelingen uit ons Jaarverslag 2003 goed. De behandeling van ons Jaarverslag 2003 in het Vlaams Parlement heeft uiteindelijk tot een aantal stukken geleid; hiervoor verwijzen we naar de bibliografie (bijlage 6).

Aan de Vlaamse Regering en de Vlaamse overheidsdiensten werd ook dit jaar aangeboden het Jaarverslag 2003 toe te lichten. Sommigen bezorgden ons een schriftelijke reactie. Bij andere diensten leidde het aanbod tot een bespreking.

In november 2004 werd, zoals in het verleden, een schriftelijke rondvraag georganiseerd bij die overheidsdiensten ten aanzien waarvan in het Jaarverslag 2003 aanbevelingen werden geformuleerd alsook, voor zover relevant, de vroegere aanbevelingen. 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 hoofdstuk 14 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 hoofdstuk 3 tot en met 14 worden de merites van de afzonderlijke maatregelen besproken.

De Vlaamse ombudsman wordt geregeld gevraagd deel te nemen aan hoorzittingen van bepaalde commissies. Voor 2004 gaat het om :

- 27 januari 2004 en 5 februari 2004: hoorzitting over het pesten op school en de oprichting van een neutrale ombudsdienst;
- 20 februari 2004: hoorzitting over het voorstel van decreet houdende wijziging van het decreet van 22 december 1995 houdende bepalingen tot begeleiding van de begroting 1996, wat betreft de heffing ter bestrijding van de leegstand en verkrotting van gebouwen en/of woningen;
- 16 maart 2004: hoorzitting over het voorstel van decreet over klokkenluiders.

Vanaf 1 januari 2002 is het decreet van 1 juni 2001 van kracht houdende de toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen: alle diensten van de Vlaamse overheid moeten sindsdien een eerstelijnsklachtenbehandeling organiseren (zie daarover 1.6.3). Artikel 12 van het Klachtendecreet bepaalt ook dat "de bestuursinstelling jaarlijks vóór 10 februari een schriftelijk verslag uit(brengt) bij de Vlaamse ombudsman (...) over de ingekomen klachten en de bevindingen van de behandeling van deze klachten." Dat geeft de Vlaamse Ombudsdienst de mogelijkheid om in zijn eigen jaarverslag niet alleen over zijn eigen klachtenbehandeling, maar ook over de eerstelijnsklachtenbehandeling te rapporteren.

Dat wil dus zeggen dat "het klachtenbeeld" letterlijk opgevat mag worden: als de eerstelijnsklachtenbehandelaars een volledig rapport bezorgen aan de Vlaamse Ombudsdienst, dan krijgt u in de hoofdstukken 2 tot en met 13 van dit jaarverslag een overzicht van alle klachten, zowel eerstelijns als tweedelijns, van de burgers in Vlaanderen over de dienstverlening door de Vlaamse overheidsdiensten.

Ook in 2004 waren de kwaliteit en de omvang van de eerstelijnsrapporten opvallend ongelijk. Alle rapporten van de eerstelijnsklachtenbehandelaars volledig opnemen in ons jaarverslag zou tot een onhandig en volumineus boekwerk geleid hebben, maar anderzijds vinden wij die rapporten te relevant, om ze niet te publiceren. Daarom hebben wij ervoor gekozen alle rapporten ongewijzigd als pdf-documenten te publiceren op de cd-rom die u achterin dit jaarverslag vindt.

2.1 Eerstelijnsklachtenbehandeling

Tabel 1 Eerstelijnsklachten in 2004

	Onroerende Voorheffing	Milieu	Water, Gas en Elektriciteit	Ruimtelijke Ordening	Wonen	Onderwijs	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Economie en Werkgelegenheid	Welzijn en Gezondheid	Media en Cultuur	Totaal
Totaal	249	96	80	57	890	226	16.888	665	814	99	20.064
Ontvankelijk	194	86	75	50	715	182	16.865	600	464	46	19.277
Onontvankelijk	55	7	5	7	175	44	23	65	176	53	610
-45 dagen	187	66	79	-	-	187	11.172	538	494	77	12.800
+45 dagen	7	9	1	-	-	10	1.680	44	95	4	1.850
Gegronnd	92	57	31	22	149	105	-	254	399	25	1.134
Ongegrond	102	30	44	28	439	77	-	304	137	21	1.182
Opgelost	76	50	29	18	97	101	-	199	390	25	985
Niet opgelost	16	7	15	4	44	4	-	49	60	0	199
Beslissing	21	2	6	5	27	18	-	78	45	0	202
Behandeltermijn	25	33	4	6	35	37	-	29	36	1	206
Informatieverstrekking	32	8	11	6	25	26	-	45	54	7	214
Bereikbaarheid	3	3	3	1	0	0	-	13	7	0	30
Bejegening	1	11	1	2	13	9	-	85	83	17	222
Andere	10	14	7	9	8	20	-	4	53	0	125

Deze tabel is een samenvatting van alle eerstelijnsrapporten en zou dus een volledig overzicht moeten geven van alle eerstelijnsklachten die de Vlaamse overheidsdiensten in 2004 gekregen hebben. Er moeten twee kanttekeningen bij deze tabel geplaatst worden. Ten eerste is er het hoge aantal klachten voor het thema **Verkeer, infrastructuur en mobiliteit**: 16.888 of 84% van alle klachten. Dat cijfer wordt hoofdzakelijk verklaard, zoals u in hoofdstuk 9 kunt lezen, door de 16.435 klachten waarover De Lijn gerapporteerd heeft. Dat blijken niet alleen klachten te zijn, maar ook meldingen en gewone klantenreacties. Hoe dan ook, als we de klachten van De Lijn van het totaal van 20.064 aftrekken, dan houden we nog 3629 klachten over voor de hele Vlaamse overheid zonder De Lijn. Ten tweede is het duidelijk dat voor sommige thema's niet alle klachten altijd als klachten herkend worden en dat er over de eerstelijnsklachtenbehandeling niet altijd gerapporteerd wordt zoals het Klachtendecreet en de omzendbrief dat voorschrijven.

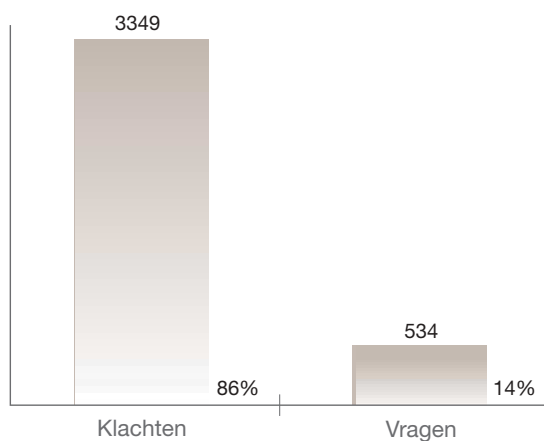
Overigens betekent een hoog aantal eerstelijnsklachten niet dat de betrokken dienst slechter zou werken dan andere diensten, wat uiteraard ook geldt voor een hoger aantal ombudsklachten.

2.2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst

In tabel 2 tot 6 wordt een algemeen overzicht gegeven van de klachten en vragen die de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 behandelde en wordt dieper ingegaan op de onmiddellijke dienstverlening: het onmiddellijk afhandelen van (informatie)vragen en onontvankelijke klachten.

Tabel 2 Klachten en vragen bij de Vlaamse Ombudsdienst in 2004

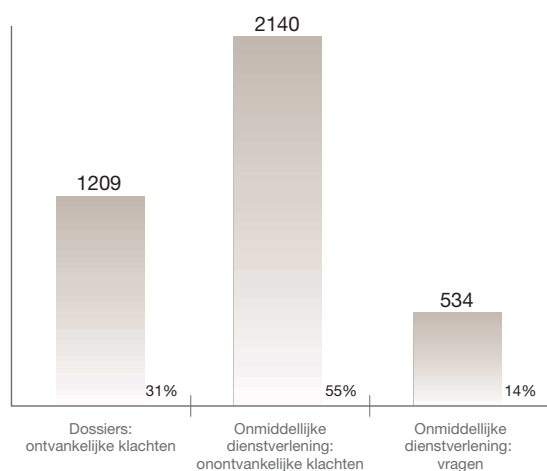
	AANTAL	%
Klachten	3349	86%
Vragen	534	14%
Totaal	3883	100%



Het totale aantal klachten en vragen behandeld in 2004 (3883) is iets meer dan het aantal klachten en vragen behandeld in 2003 (3771). Opvallend daarbij is de relatief sterke stijging van het aantal klachten (86% tegenover 77% in 2003). De daarmee samenhangende sterke daling van het aantal vragen (14%; in 2003 nog 23%) kan wellicht voor een groot deel verklaard worden door een grotere bekendheid van de Vlaamse Infolijn bij de burgers.

Tabel 3 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening in 2004

	AANTAL	%
Dossiers:		
ontvankelijke klachten	1209	31%
Onmiddellijke dienstverlening:		
onontvankelijke klachten	2140	55%
Onmiddellijke dienstverlening:		
vragen	534	14%
Totaal	3883	100%

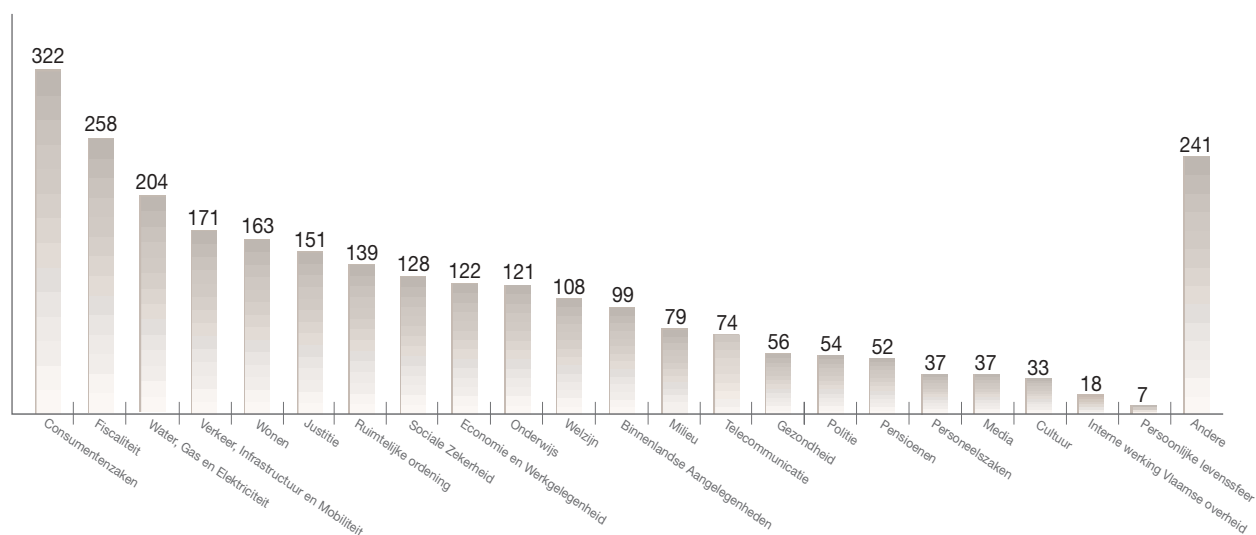


De onontvankelijke klachten en (informatie)vragen vertegenwoordigen samen 69% van het totale aantal klachten en vragen; een cijfer dat al verschillende jaren nagenoeg hetzelfde blijft. Opvallend is wel dat het aandeel onontvankelijke klachten sterk toenam (55% tegenover 45% in 2003), "ten nadele" van het aantal vragen (zie ook tabel 2). Op die onontvankelijke klachten en vragen reageert de Vlaamse Ombudsdienst met een "onmiddellijke dienstverlening": de verzoeker wordt doorverwezen naar de geschikte instantie (zie tabel 5).

1209 van de in 2004 behandelde klachten waren ontvankelijk; van elk van die klachten werd een dossier aangelegd. In 2003 bedroeg het aantal dossiers 1236.

Tabel 4 Onmiddellijke dienstverlening per thema in 2004

THEMA	AANTAL	%
Consumentenzaken	322	12,0%
Fiscaliteit	258	9,6%
Water, Gas en Elektriciteit	204	7,6%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	171	6,4%
Wonen	163	6,1%
Justitie	151	5,6%
Ruimtelijke Ordening	139	5,2%
Sociale Zekerheid	128	4,8%
Economie en Werkgelegenheid	122	4,6%
Onderwijs	121	4,5%
Welzijn	108	4,0%
Binnenlandse Aangelegenheden	99	3,7%
Milieu	79	3,0%
Telecommunicatie	74	2,8%
Gezondheid	56	2,1%
Politie	54	2,0%
Pensioenen	52	1,9%
Personeelszaken	37	1,4%
Media	37	1,4%
Cultuur	33	1,2%
Interne werking Vlaamse overheid	18	0,7%
Persoonlijke levenssfeer	7	0,3%
Andere	241	9,0%
Totaal	2674	100,0%



Zoals de vorige jaren, ontving de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2004 een groot aantal vragen en klachten over **consumentenzaken** (12,0%). Dat aantal is opnieuw groter dan het aantal over **fiscaliteit** (9,6%).

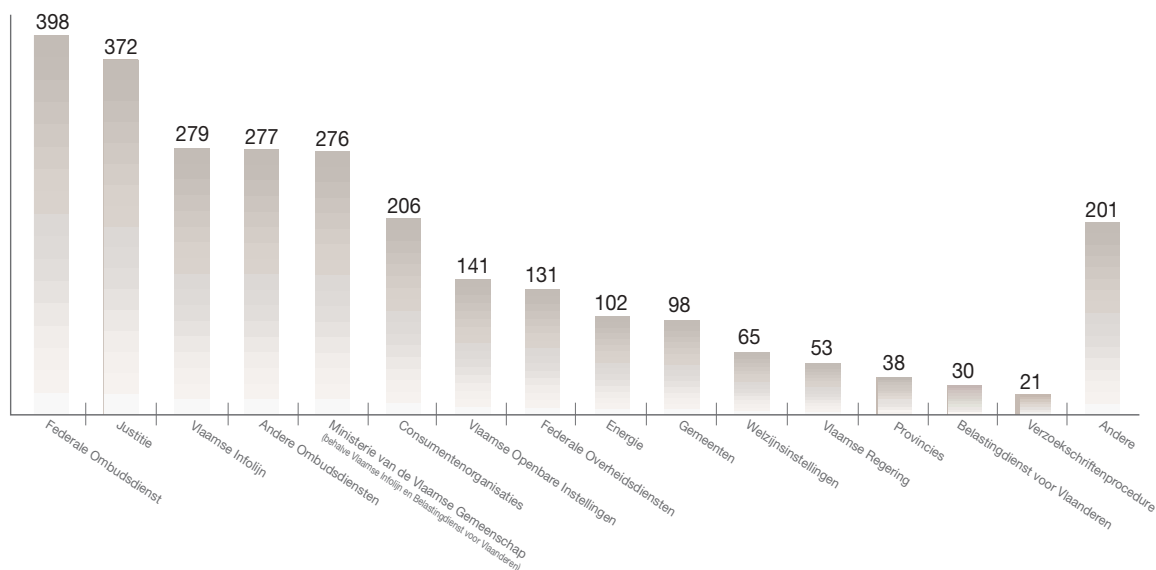
Opvallend is het hoge aantal vragen en klachten over de geliberaliseerde energiemarkt (**water, gas en elektriciteit**, goed voor 7,6%). De overige thema's die betrekking hebben op het Vlaamse leefkader, **wonen** (6,1%), **ruimtelijke ordening** (5,2%) en **milieu** (3,0%) behoren grotendeels tot de bevoegdheid van het Vlaamse Gewest. Toch is ook voor die vragen en onontvankelijke klachten een doorverwijzing vaak aangewezen, onder meer omdat het een louter informatieve vraag betreft.

De vragen en klachten over **onderwijs** (4,5%) hebben vaak betrekking op personeelsaangelegenheden, waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst doorgaans niet bevoegd is.

Als we de items **sociale zekerheid** (4,8%), **economie en werkgelegenheid** (4,6%), **pensioenen** (1,9%) en **personeelszaken** (1,4%) samenvoegen, blijkt ook dat men erg bekommerd is om zijn bestaanszekerheid en daarover met vragen of klachten ook naar ombudsdiensten stapt (samen 12,7%).

Tabel 5 Onmiddellijke dienstverlening: doorverwijzingen in 2004

DOORVERWIJZING NAAR	AANTAL	%
Federale Ombudsdienst	398	14,8%
Justitie	372	13,8%
Vlaamse Infolijn	279	10,4%
Andere ombudsdiensten	277	10,3%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (behalve Vlaamse Infolijn en Belastingdienst voor Vlaanderen)	276	10,3%
Consumentenorganisaties	206	7,7%
Vlaamse Openbare Instellingen	141	5,2%
Federale Overheidsdiensten	131	4,9%
Energie	102	3,8%
Gemeenten	98	3,6%
Welzijnsinstellingen	65	2,4%
Vlaamse Regering	53	2,0%
Provincies	38	1,4%
Belastingdienst voor Vlaanderen	30	1,1%
Verzoekschriftenprocedure	21	0,8%
Andere	201	7,5%
Totaal	2688	100,0%



Een opvallend punt in het vorige jaarverslag was de sterke daling van het aantal "gerichte" doorverwijzingen naar het **Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap** en naar de **Belastingdienst voor Vlaanderen**. Ook in 2004 is dat het geval (10,3% en 1,1%), hetgeen het vermoeden bevestigt dat de Vlaamse overheidsdiensten bij de burger een steeds groter wordende bekendheid genieten. Anderzijds werd opnieuw, zoals ook de vorige jaren, in nog heel wat gevallen doorverwezen naar de **Vlaamse Infolijn** (10,4%).

Ook andere ombudsdiensten blijven een vaak voorkomende doorverwijsbestemming: de **Federale Ombudsdienst** en de **andere ombudsdiensten** maken samen ruim 25% uit van het aantal doorverwijzingen. Het gaat om lokale ombudsdiensten maar ook bijvoorbeeld om de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of die voor Pensioenen.

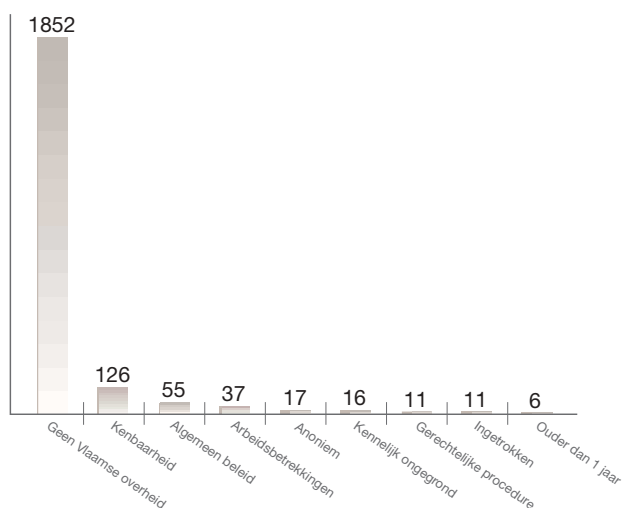
De doorverwijzingen rond **justitie** gebeuren vooral naar de justitiehuisen of naar een advocaat, rechtbank of notaris (13,8%).

De mogelijkheid om op de verzoekschriftenprocedure bij het Vlaams Parlement een beroep te doen wordt meegedeeld wanneer de verzoeker een klacht heeft over decreten, reglementering en het algemeen beleid: dat gebeurde in 21 gevallen.

Huurdersbonden, bewonersorganisaties en OCMW's vormen het grootste deel van de **welzijnsinstellingen** waarnaar werd doorverwezen.

Tabel 6 Onmiddellijke dienstverlening: onontvankelijke klachten in 2004

REDEN ONONTVANKELIJKHEID	AANTAL	%
Geen Vlaamse overheid	1852	86,5%
Kenbaarheid	126	5,9%
Algemeen beleid	55	2,6%
Arbeidsbetrekkingen	37	1,7%
Anoniem	17	0,8%
Kennelijk ongegrond	16	0,7%
Gerechtelijke procedure	11	0,5%
Ingetrokken	11	0,5%
Ouder dan 1 jaar	6	0,3%
Totaal	2140	100,0%



2140 klachten waren onontvankelijk.

Het grootste aantal onontvankelijke klachten heeft betrekking op een **niet-Vlaamse overheidsdienst** of een privé-organisatie (86,5%). Relatief gezien is dat cijfer vergelijkbaar met dat van 2003 (84,4%). Maar in absolute cijfers gaat het om een toch wel opvallende stijging van 1423 naar 1852. Een verklaring daarvoor ligt niet voorhanden.

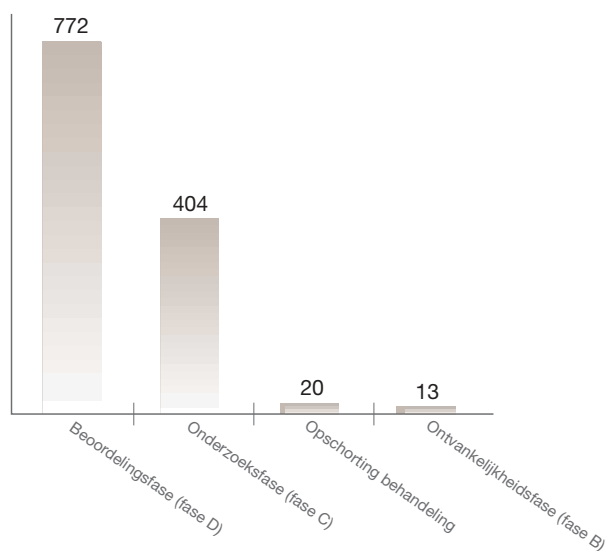
Een in 2003 al vastgestelde trend, de relatieve daling van het aantal klachten die niet voldoen aan de vereiste dat vooraf contact moet zijn opgenomen met de Vlaamse overheid zelf (5,9%; in 2002 nog 32,2%), zet zich voort. Daaruit valt vermoedelijk af te leiden dat het bestaan van de eerstelijnsklachtinstanties meer en meer bekend raakt bij de burger.

2.3 Dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst

De tabellen 7 tot 11 geven een beeld van de ontvankelijke klachten of dossiers.

Tabel 7 Dossiers per fase in 2004

FASE	AANTAL	%
Beeoordelingsfase (fase D)	772	63,9%
Onderzoeksfase (fase C)	404	33,4%
Opschorting behandeling	20	1,7%
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	13	1,1%
Totaal	1209	100,0%

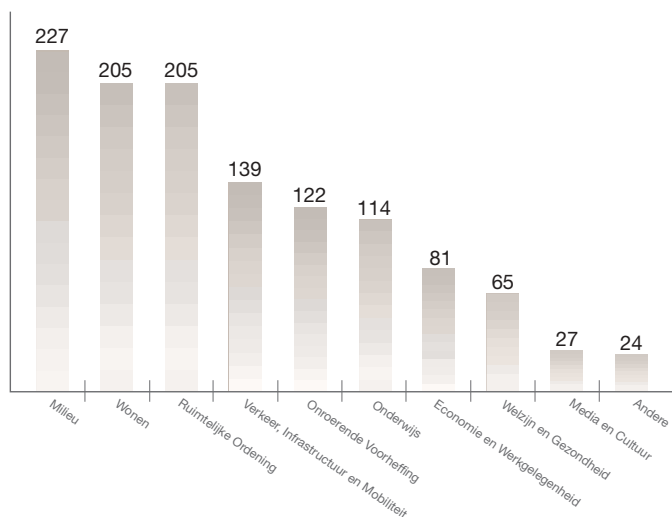


Een derde van de 1209 dossiers die eind 2004 in behandeling waren, bevond zich in de onderzoeksfase. In 1,7% van de gevallen heeft de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van een dossier opgeschort, dat wil zeggen tijdelijk stopgezet, omdat er over de feiten van de klacht ook een administratief beroep of een gerechtelijke procedure loopt.

Bijna twee derde van de in 2004 behandelde dossiers werd beoordeeld.

Tabel 8 Dossiers per thema in 2004

THEMA	AANTAL	%	NIEUW IN 2004	%
Milieu	117	9,7%	67	8,3%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	110	9,1%	81	10,1%
Subtotaal Milieu	227	18,8%	148	14,8%
Wonen	205	17,0%	109	13,6%
Ruimtelijke Ordening	205	17,0%	121	15,1%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	139	11,5%	110	13,7%
Onroerende Voorheffing	122	10,1%	90	11,2%
Onderwijs	114	9,4%	92	11,5%
Economie en Werkgelegenheid	81	6,7%	51	6,4%
Welzijn en Gezondheid	65	5,4%	48	6,0%
Media en Cultuur	27	2,2%	21	2,6%
Andere	24	2,0%	13	1,6%
Totaal	1209	100,0%	803	100,0%



De klachten over **milieu** zijn het talrijkst (18,8%) enerzijds de dossiers inzake milieu in het algemeen en anderzijds de dossiers over energie (water, gas en elektriciteit).

De leefomgeving blijft het belangrijkste item voor klachten. **Wonen** en **ruimtelijke ordening** zijn elk goed voor 17%. Daarop volgt **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** (11,5%).

De dalende trend van het aantal dossiers inzake **fiscaliteit** zet zich verder (10,1% tegen 33,6% in 2002). Het gaat enkel nog om dossiers over de onroerende voorheffing.

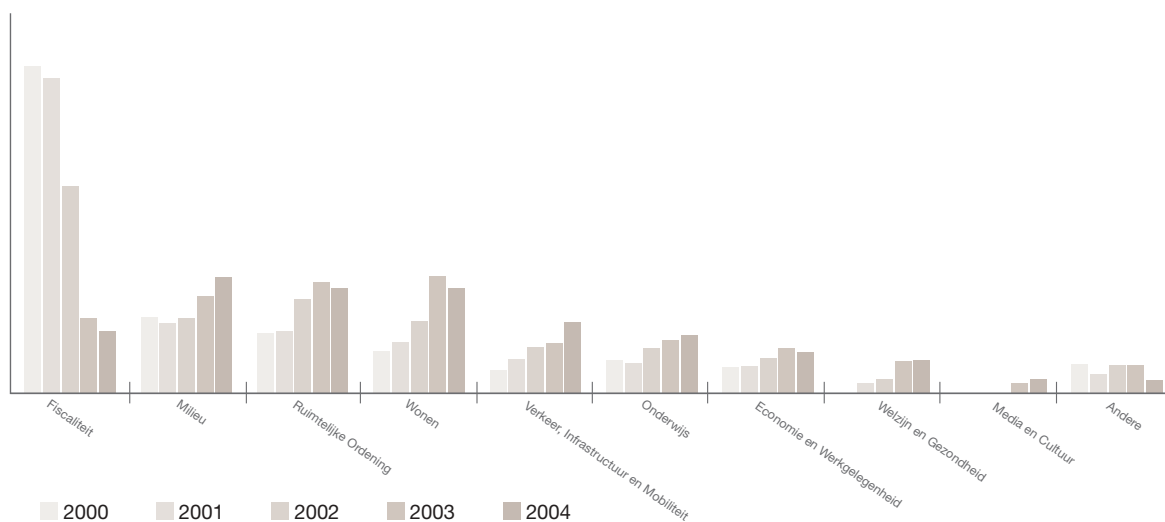
Onderwijs en **economie en werkgelegenheid** volgen met respectievelijk 9,4% en 6,7%.

Dit jaar is **gezondheid bij welzijn** gevoegd (5,4%). **Media en cultuur** zijn goed voor 2,2% van het aantal dossiers.

Andere slaat op **binnenlandse aangelegenheden, kijk- en luistergeld** en **interne werking van de Vlaamse overheid** (zie tabel 57).

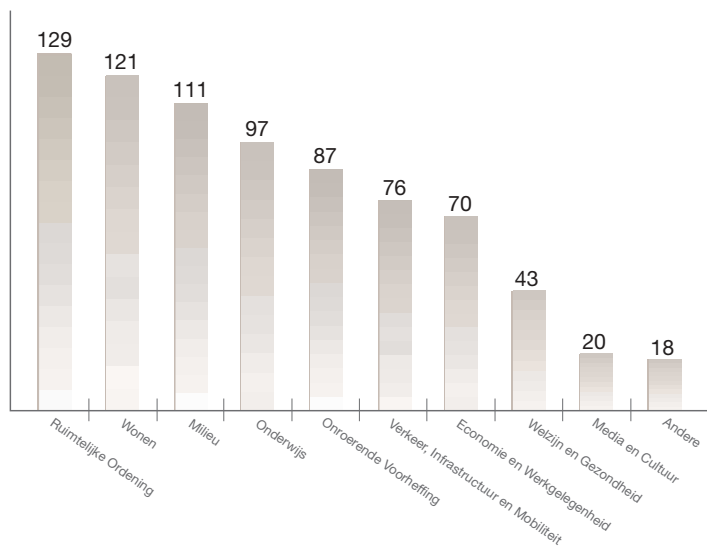
Tabel 8b Dossiers per thema: overzicht sinds 2000

THEMA	2004	2003	2002	2001	2000
Fiscaliteit - Onroerende Voorheffing	10,1%	12,2%	17,6%	24,3%	18,5%
Fiscaliteit - Kijk- en Luistergeld	-	-	16,0%	27,0%	34,6%
Subtotaal Fiscaliteit	10,1%	12,2%	33,6%	51,3%	53,1%
Milieu	9,7%	8,8%	8,8%	6,9%	6,5%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit (voorheen: Afvalwaterheffing)	9,1%	6,9%	3,4%	4,4%	5,9%
Subtotaal Milieu	18,8%	15,7%	12,2%	11,3%	12,4%
Ruimtelijke Ordening	17,0%	18,0%	15,3%	10,0%	9,8%
Wonen	17,0%	19,0%	11,6%	8,3%	6,8%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	11,5%	8,0%	7,5%	5,4%	3,6%
Onderwijs	9,4%	8,6%	7,2%	4,8%	5,4%
Economie en Werkgelegenheid	6,7%	7,2%	5,7%	4,3%	4,2%
Welzijn en Gezondheid	5,4%	5,2%	2,2%	1,6%	-
Media en Cultuur	2,2%	1,5%	-	-	-
Andere	2,0%	4,5%	4,5%	3,0%	4,7%
Totaal	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%



Tabel 9 Beoordeelde dossiers per thema in 2004

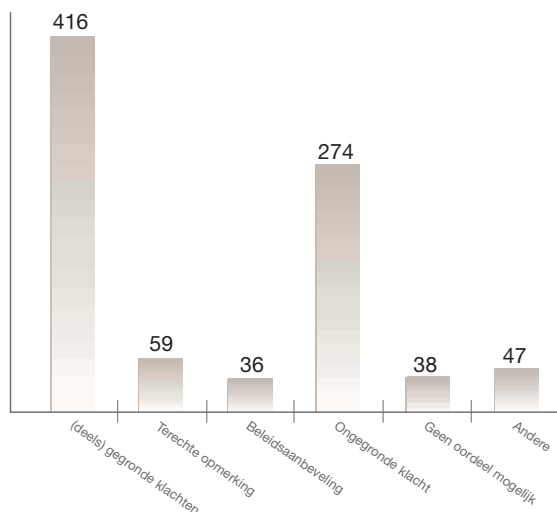
THEMA	AANTAL	%
Ruimtelijke Ordening	129	16,7%
Wonen	121	15,7%
Milieu	62	8,0%
Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	49	6,3%
Subtotaal Milieu	111	14,0%
Onderwijs	97	12,6%
Onroerende Voorheffing	87	11,3%
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	76	9,8%
Economie en Werkgelegenheid	70	9,1%
Welzijn en Gezondheid	43	5,6%
Media en Cultuur	20	2,6%
Andere	18	2,3%
Totaal	772	100,0%



Van het totale aantal dossiers (1209) waren er 772 beoordeeld eind 2004.

Tabel 10 Kwalificaties in beoordeelde dossiers in 2004

KWALIFICATIE	AANTAL	%
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	313	36,0%
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	4	0,5%
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	11	1,3%
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	34	3,9%
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	54	6,2%
subtotaal (deels) gegronde klachten	416	47,8%
Terechte opmerking	59	6,8%
Beleidsaanbeveling	36	4,1%
Ongegronde klacht	274	31,5%
Geen oordeel mogelijk	38	4,4%
Andere	47	5,4%
Totaal	870	100,0%



In 416 of 47,8% van de beoordeelde klachten is er sprake van een **(deels) gegronde klacht**.

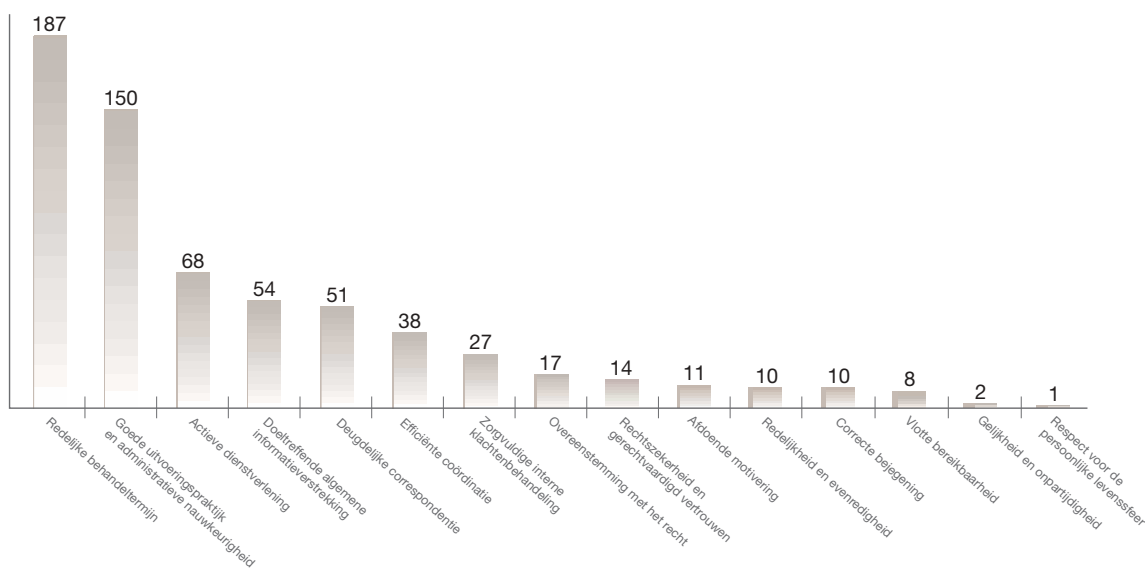
De grootste groep vormt, net zoals in 2003, de **(deels) gegronde en voldoende herstelde klachten**: 36,0%. In 1,3% van de gevallen werden de **(deels) gegronde klachten** deels hersteld, een **verder herstel** is nodig. In 3,9% van het totale aantal beoordeelde dossiers ging het om een **(deels) gegronde klacht** waarin geen herstel gebeurde en die **nog moet hersteld** worden. 6,2% van de **(deels) gegronde klachten** waren **niet herstelbaar**: in die gevallen, bijvoorbeeld bij een onredelijke behandeltermijn, is er geen oplossing meer mogelijk.

Terechte opmerkingen zijn er in 6,8% van de gevallen gemaakt; samen met de **(deels) gegronde klachten** (47,8%) vormen zij de dossiers waarin één of meer ombudsnormen werden geschonden. In 4,1% van de dossiers werd een **beleidsaanbeveling** geformuleerd: hoewel de betrokken dienst geen ombudsnorm geschonden had, was er duidelijk sprake van een onaanvaardbare situatie.

Bijna een derde van de klachten is **ongegrond** (31,5%). In bijna 5% van de beoordeelde dossiers was er vanwege de Vlaamse Ombudsdienst **geen oordeel mogelijk**.

Tabel 11 Geschonden ombudsnormen in beoordeelde dossiers in 2004

OMBUDSNORM	AANTAL	%
Redelijke behandeltermijn	187	28,9%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	150	23,1%
Actieve dienstverlening	68	10,5%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	54	8,3%
Deugdelijke correspondentie	51	7,9%
Efficiënte coördinatie	38	5,9%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	27	4,2%
Overeenstemming met het recht	17	2,6%
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	14	2,2%
Afdoende motivering	11	1,7%
Redelijkheid en evenredigheid	10	1,5%
Correcte bejegening	10	1,5%
Vlotte bereikbaarheid	8	1,2%
Gelijkheid en onpartijdigheid	2	0,3%
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1	0,2%
Totaal	648	100,0%



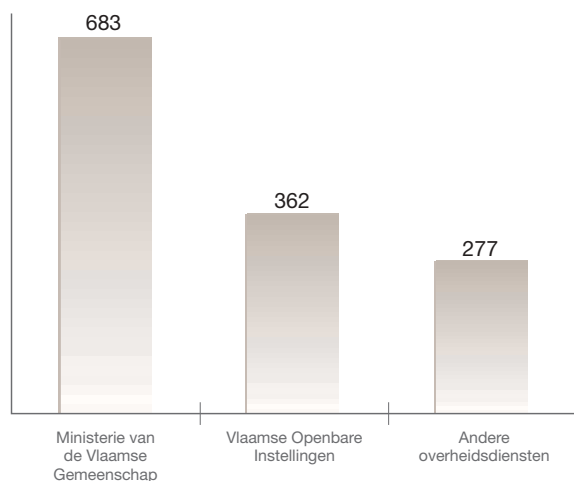
Als de Vlaamse Ombudsdienst een klacht (deels) **gegrond** noemt of ze als een **terechte opmerking** bestempelt, dan moet hij dat motiveren met één of meer geschonden ombudsnormen (zie ook 1.5.2).

Het vaakst zijn de volgende normen geschonden: **redelijke behandeltermijn** (28,9%), **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (23,1%), **actieve dienstverlening** (10,5%) en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** (8,3%).

2.4 Verdeling van de ombudsdossiers over de overheidsdiensten

Tabel 12 Verdeling dossiers over de overheidsdiensten in 2004

	AANTAL	%
Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap	683	52%
Vlaamse Openbare Instellingen	362	27%
Andere overheidsdiensten	277	21%
Totaal	1322	100%

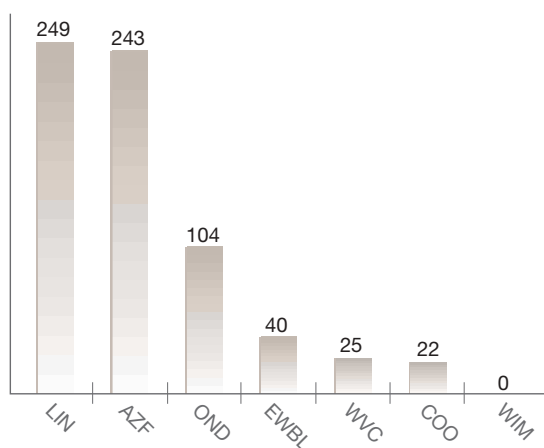


Van het totale aantal behandelde dossiers had 52% betrekking op de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (zie tabel 13), 27% op de Vlaamse Openbare Instellingen (zie tabel 14) en 21% op andere overheidsdiensten (zie tabel 15).

In een aantal dossiers is nog geen overheidsdienst aangeschreven, anderzijds werd in een aantal dossiers meer dan één overheidsdienst aangeschreven. Dat leidt tot het cijfer 1322.

Tabel 13 Dossiers per departement Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in 2004

	AANTAL
Leefmilieu en Infrastructuur (LIN)	249
Algemene Zaken en Financiën (AZF)	243
Onderwijs (OND)	104
Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw (EWBL)	40
Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur (WVC)	25
Coördinatie (COO)	22
Wetenschap, Innovatie en Media (WIM)	0
Totaal	683

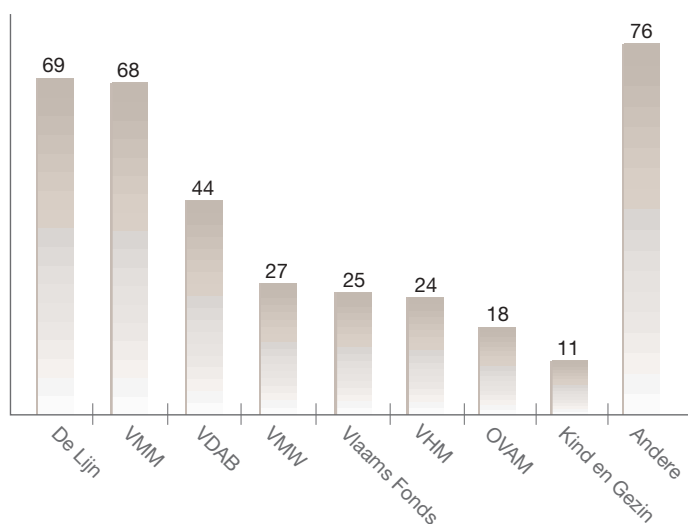


We geven even de verdeling over de verschillende departementen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, ook al zijn de afdelingen en niet de administraties of departementen de eerste aanspreekpunten voor de Vlaamse Ombudsdienst.

Het departement Leefmilieu en Infrastructuur scoort hoog ingevolge de klachten over de thema's **ruimtelijke ordening, wonen en milieu**. Nagenoeg hetzelfde aantal klachten had betrekking op het departement Algemene Zaken en Financiën; het gaat om klachten inzake **fiscaliteit** (vooral **leegstandsheffing op gebouwen en woningen**). Dan volgen het departement Onderwijs en het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw.

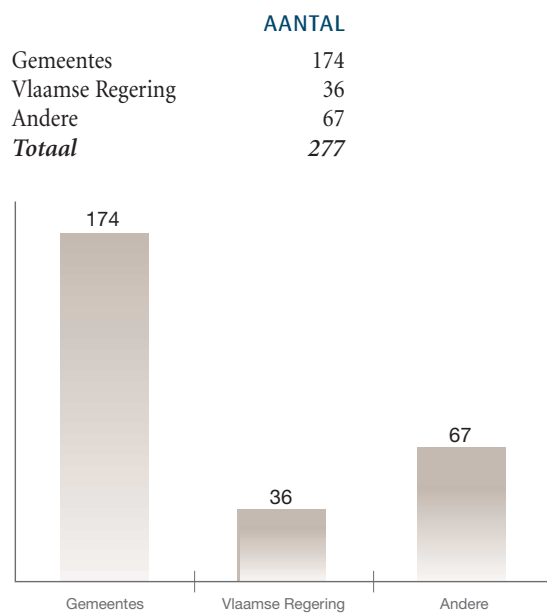
Tabel 14 Dossiers per Vlaamse Openbare Instelling in 2004

	AANTAL
Vlaamse Vervoermaatschappij (De Lijn)	69
Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)	68
Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB)	44
Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW)	27
Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (Vlaams Fonds)	25
Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)	24
Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM)	18
Kind en Gezin	11
Andere	76
Totaal	362



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 Vervoermaatschappij (69), de Vlaamse Milieumaatschappij (68), de VDAB (44) en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (27).

Tabel 15 Dossiers andere overheidsdiensten in 2004



In 277 dossiers gaat het om andere overheidsdiensten waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst effectief bevoegd is of die voor de Vlaamse Ombudsdienst alleen maar aanspreekpunt zijn.

2.5 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren

Tabel 16 Dossiers en onmiddellijke dienstverlening tijdens de regionale spreekuren in 2004

DOSSIERS	AALST	HASSELT	KORTRIJK	TIENEN	TURNHOUT	TOTAAL
Ruimtelijke Ordening	1	1	2	4	5	13
Wonen	1	2	2	2	5	12
Onderwijs		1	2	1	2	6
Onroerende voorheffing		2		1	2	5
Milieu	2		1		2	5
Economie en Werkgelegenheid				2	1	3
Milieu - Water, gas en elektriciteit					1	1
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit				1		1
Welzijn en Gezondheid			1			1
Media en Cultuur		1				1
Andere				2		2
Totaal dossiers	4	7	8	11	18	50
Onmiddellijke dienstverlening	21	16	16	17	31	101
Algemeen totaal	25	23	24	28	49	151

Ook in 2004 organiseerde de Vlaamse Ombudsdienst een maandelijks spreekuur in een aantal steden. U kunt daarover meer lezen in 1.4.

Tot welke dossiers en doorverwijzingen (onmiddellijke dienstverlening) die spreekuren leidden, blijkt uit bovenstaande tabel.

Het aantal dossiers dat tijdens die spreekuren werd aangebracht door de verzoekers (50), bedraagt ongeveer 4% van het totaal aantal behandelde dossiers in 2004 (1209). Voor de onmiddellijke dienstverlening gaat het eveneens om een relatief aandeel van ongeveer 4% (101 ten opzichte van 2674).

Qua thema's van de dossiers valt ook hier, net zoals bij het totale aantal dossiers (tabel 8), het grote aandeel van **ruimtelijke ordening** (13) en **wonen** (12) op. Samen maken zij de helft uit van het totale aantal.

De **onroerende voorheffing** is een belasting op onroerende goederen: gronden, huizen en sommige soorten bedrijfsuitrusting.

3.1 Regels en uitvoering

3.1.1 REGELS

De regelgeving over de onroerende voorheffing is opgenomen in het Wetboek van de Inkomstenbelastingen (WIB 92). Door het decreet van 9 juni 1998 dat het WIB 92 wijzigt voor de onroerende voorheffing, is de Vlaamse overheid vanaf 1999 verantwoordelijk voor de inning en de vrijstellingen van de onroerende voorheffing. De bijzondere wet van 13 juli 2001 tot herfinanciering van de gemeenschappen en uitbreiding van de fiscale bevoegdheden van de gewesten heeft geleid tot de wijziging van de bijzondere wet van 16 januari 1989 over de financiering van de gemeenschappen en gewesten. Met ingang van 1 januari 2002 is hierdoor de onroerende voorheffing een volwaardige gewestelijke belasting geworden. De gewesten zijn nu bevoegd om naast de aanslagvoet en de vrijstellingen ook de heffingsgrondslag te wijzigen, maar niet het federale kadastrale inkomen.

In artikel 30 van het begrotingsdecreet van 24 december 2004 wordt artikel 376, §3, 2° van het WIB 92 gewijzigd. Hierdoor wordt mogelijk rechtsmisbruik tegengegaan van het systeem van de ambtshalve ontheffing. Dat misbruik bestond erin bewust heel lang te wachten met het aanvragen van een ambtshalve ontheffing, omdat de moratoriuminteressen tegenwoordig heel wat hoger zijn dan de klassieke rente.

3.1.2 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.

Er is daarbij sturing vanuit het Ministerie. ABAFIM neemt ook de eindbeslissingen over de innings- en invorderingstaken. Dat hangt onder meer samen met het feit dat bij de onroerende voorheffing een georganiseerde beroepsmogelijkheid bestaat. Gemotiveerde bezwaarschriften kunnen binnen drie maanden vanaf de verzendingsdatum van het aanslagbiljet ingediend worden bij de Belastingdienst.

In zijn Beleidsnota 2004-2009 (pagina 42-43) geeft de Vlaamse minister van Financiën een overzicht van de plannen met de insourcing van de inning van de onroerende voorheffing. De tot nu toe gevolgde politiek van outsourcing heeft ertoe geleid dat de Vlaamse fiscale administratie niet de kritische massa heeft opgebouwd om zelf de informatica, het kernproces van de inning, te beheersen en dus aan te sturen. Het Vlaamse Gewest is te afhankelijk geworden van een derde partij. Dezelfde informaticamodules zullen in de toekomst bovendien nodig zijn voor andere heffingen, die steunen op gegevens van andere administraties dan de belastingdiensten zelf. De Vlaamse Regering wil daarom de inning van de onroerende voorheffing in eigen beheer gaan uitvoeren. Die overname moet volgens de minister grondig voorbereid worden, omdat een verstoring of een onderbreking van het normale procesverloop in de inning van de onroerende

voorheffing een zware impact kan hebben op de ontvangsten en op de dienstverlening aan de burger. Een dergelijk risico doet zich niet voor bij de administratieve processen; het kritische punt ligt op ICT-vlak. De overname kan daarom ten vroegste in 2006 plaatsvinden. Aangezien er heel wat kennis geconcentreerd zit bij het personeel dat momenteel werkt bij de outsourcer Cipal, is de overname van dit personeel een weg die nauwkeurig moet worden onderzocht.

Voor de komende jaren kondigt de minister verdere activiteiten aan voor een samenwerking tussen de verschillende overheden op het gebied van patrimoniale informatie. Centraal zal de uitbouw staan van het Onroerend Goed Informatienetwerk (OGIN). Dat is een soort gemeenschappelijke onroerende kruispuntdatabase van de betrokken overheden (Beleidsnota 2004-2009, pagina 49-50).

In het Jaarverslag 2003 van de Belastingdienst voor Vlaanderen - Onroerende Voorheffing staat een uitgebreid overzicht van de werking. Naast statistieken, grafieken en kaarten bevat het verslag onder meer een beschrijving van de geautomatiseerde inningsprocedures.

In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid heeft de Vlaamse Regering door een besluit van 11 juni 2004 de Vlaamse Belastingdienst opgericht, een intern verzelfstandigd agentschap (IVA) zonder rechtspersoonlijkheid, dat zal fungeren binnen het toekomstige Vlaamse ministerie van Financiën en Begroting.

3.2 Klachtenbeeld

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Klachtendienst Financiën hebben over de onroerende voorheffing 194 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 122 ontvankelijke klachten onderzocht over onroerende voorheffing en daarvan 87 beoordeeld.

Tabel 17 Onroerende Voorheffing: eerstelijnsklachten in 2004

	Onroerende Voorheffing
Totaal	249
Ontvankelijk	194
Onontvankelijk	55
-45 dagen	187
+45 dagen	7
Gegronnd	92
Ongegrond	102
Opgelost	76
Niet opgelost	16
Beslissing	21
Behandeltermijn	25
Informatieverstrekking	32
Bereikbaarheid	3
Bejegening	1
Andere	10

Tabel 18
Onroerende Voorheffing:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	33
Beoordelingsfase (fase D)	87
Opschorting behandeling	1
Totaal	122

Tabel 19
Onroerende Voorheffing:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	32
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	5
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	7
subtotaal (deels) gegronde klachten	46
Terechte opmerking	6
Ongegronde klacht	36
Geen oordeel mogelijk	1
Totaal	89

Tabel 20
Onroerende Voorheffing:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Correcte bejegening	1
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	4
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	20
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	17
Efficiënte coördinatie	8
Totaal	61

De Klachtendienst Financiën, die verbonden is aan ABAFIM, behandelt onder meer de eerstelijnsklachten over de onroerende voorheffing. De dienst signaleert een daling van de ingediende klachten met circa 10% ten opzichte van 2003. In absolute cijfers is er een daling van 277 naar 249 klachten. Bij de ontvankelijke klachten is er een daling met bijna 25%, van 252 naar 194 klachten. Die daling van de ontvankelijke klachten is groter, omdat de Klachtendienst Financiën 19% van de ingediende klachten als onontvankelijk heeft beschouwd, terwijl er in 2003 maar 9% onontvankelijke klachten waren. Nochtans zegt de dienst ernaar te streven om soepel te zijn in de interpretatie van de onontvankelijkheidsgronden.

De Klachtendienst Financiën wijst erop dat de daling van het aantal ontvankelijke klachten in 2004 onder meer een gevolg is van de uitbreiding van de informatieverstrekking via de website. Op de meest gestelde vragen is op die site een duidelijk antwoord te vinden. Maar de daling moet in de eerste plaats verklaard worden door de verdere inkorting van de gemiddelde behandeltermijn van bezwaarschriften door de Belastingdienst voor Vlaanderen.

Ook het aantal nieuwe bezwaarschriften dat wordt ingediend bij de Belastingdienst voor Vlaanderen over de onroerende voorheffing, toont dezelfde dalende trend:

1999:	118.500 ¹
2000:	62.000 ¹
2001:	45.400 ¹
2002:	39.300 ¹
2003:	34.441 ²
2004:	25.335 ²

(bronnen: ¹ Jaarverslag 2003 Belastingdienst voor Vlaanderen, p. 10; ² Mededeling ABAFIM, 21 februari 2005)

Zoals bij het aantal bezwaarschriften en het aantal eerstelijnsklachten, vertoont ook het aantal tweedelijnsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst een verdere dalende trend:

	2004	2003	2002	2001
Onderzocht	122	151	221	457
Beoordeeld	87	120	150	340

60% van de in 2004 beoordeelde ombudsklachten zijn **deels of volledig gegrond**. Bij de eerstelijnsklachten is dat 47,5%. Van de gegronde klachten worden de volgende 3 klachttypes hierna uitgebreider besproken:

- Ten gevolge van een langdurige bezwaarschriftbehandeling en het daarna niet opheffen van de blokkering van het dossier, komen er enkele jaren geen nieuwe aanslagbiljetten. Dan komen er uiteindelijk in een kort tijdsbestek drie of vier aanslagbiljetten, waarbij ieder belegendend schrijven met meer uitleg over de oorzaak ontbreekt.
- De verzendtermijn van sommige documenten is veel te lang, bijvoorbeeld een tijdsverloop van drie jaar tussen de eerste herinnering en de aanmaning. Verkeerde of ontbrekende verzendingsadressen zijn dikwijls de oorzaak.
- Als opsplitsing tussen ex-echtgenoten bij onverdeeldheid wettelijk onmogelijk is, dan gebeurt de invordering van het eventueel niet-betaalde deel bij de ex-echtgenoot die zijn/haar deel al betaald heeft en niet bij de ex-echtgenoot die nog niets betaald heeft.

3.2.1 ONTVANGST MEERDERE AANSLAGBILJETTEN ZONDER WAARSCHUWING

Het aantal bezwaarschriften met een niet **redelijke behandeltermijn** is verder afgenomen. Toch zijn er nog steeds enkele klachten rond de onroerende voorheffing waarbij de erg lange behandeltermijn van een bezwaarschrift aan de oorsprong ligt van een probleem met de ontvangst van nieuwe aanslagbiljetten.

Als de feitelijke behandeltermijn van een bezwaarschrift langer dan één jaar duurt, ontstaat er onvermijdelijk een probleem met de verzending van het aanslagbiljet van het volgende jaar. De verzending moet immers geblokkeerd worden zolang het bezwaarschrift niet is afgehandeld, omdat anders mogelijk een herhaling van de gemaakte fout volgt. Als de behandeltermijn oploopt tot twee of meer jaar, wordt het "aanslagloze tijdperk" nog veel langer. Als het bezwaarschrift dan uiteindelijk is afgehandeld, krijgt de heffingsplichtige binnen een kort tijdsbestek de achterstallige aanslagen plus de aanslag van het lopende jaar.

De vertraging in de verzending van de aanslagbiljetten kan evenwel nog langer duren. Dat is het geval als na afloop van de behandeling de blokkeringscode, die gehecht is aan dossiers in een bezwaarschriftprocedure, niet wordt opgegeven.

In dossier 2004-0185 heeft de verzoeker voor het aanslagjaar 2001 een bezwaarschrift ingediend, omdat hij geen verminderingen heeft gekregen voor een bescheiden woning en voor kinderen ten laste. Vervolgens ontvangt hij tot begin 2004 geen aanslagbiljetten meer van de onroerende voorheffing, ook niet nadat hij een positieve beslissing heeft ontvangen over zijn bezwaarschrift. De Belastingdienst is vergeten de blokkeringscode op te heffen. Hierdoor werden er nog steeds geen nieuwe aanslagbiljetten aangemaakt. Als direct resultaat van zijn klacht ontvangt de verzoeker in de loop van 2004 eindelijk de aanslagbiljetten van 2002 en 2003.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in dit dossier niet alleen de **redelijke behandeltermijn** is overschreden. Het niet opheffen van de blokkeringscode betekent ook een schending van de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

De korte opeenvolging in enkele maanden van drie (of vier) aanslagbiljetten is ook erg vervelend voor een goede financiële planning van de belastingplichtige. Bovendien verzuimt de Belastingdienst voor Vlaanderen om de belastingplichtige ook maar enige informatie te verstrekken over de redenen van die korte opeenvolging. De dienst had minstens een standaardbrief kunnen meesturen met uitleg over de situatie. Door dat niet te doen heeft de Belastingdienst de norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. Het is ten slotte een vorm van **actieve dienstverlening** om de belastingplichtigen, die buiten hun schuld drie aanslagbiljetten bijna

gelijktijdig ontvangen, op eigen initiatief van de dienst te wijzen op de mogelijkheid om een afbetalingsregeling aan te vragen.

3.2.2 VERKEERDE ADRESSERING AANSLAGBILJETTEN

Ook verkeerde verzendingsadressen kunnen aan de grondslag liggen van de heel laattijdige ontvangst van aanslagbiljetten of andere documenten.

In dossier 2004-0365 ontvangt de verzoekster op 2 maart 2004 in één keer de aanslagbiljetten van vijf achtereenvolgende aanslagjaren, 1999 tot en met 2003. Het gaat om een totaalbedrag van circa 8.500 euro. Bij die gelijktijdige verzending is geen aanvullende uitleg of een afbetalingsvoorstel gevoegd.

Het blijkt dat de oorspronkelijke aanslagbiljetten vanaf 1999 allemaal verstuurd zijn op naam van de nalatenschap van de heer A, op adres B. Via De Post worden de onbestelbare aanslagbiljetten steeds terugbezorgd aan de dienst. Via de federale administratie Kadaster, Registratie en Domeinen heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen op 5 november 2003 (!) het domicilieadres van één van de erfgenamen opgevraagd. Na ontvangst van die gegevens zijn alle aanslagbiljetten op dezelfde dag (2 maart 2004) naar de verzoekster verstuurd, zonder ook maar enige uitleg aan die zending toe te voegen.

Er wordt ook niet spontaan een afbetalingsplan voorgesteld. Sinds enige tijd biedt de Belastingdienst voor Vlaanderen wel de mogelijkheid, als men binnen zes maanden meer dan één aanslagbiljet onroerende voorheffing ontvangt, zonder verdere bewijsstukken van financiële moeilijkheden een afbetalingsplan aan te vragen en te krijgen.

In deze klacht ontbreekt het niet alleen aan **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**. Bij onbestelbare post pas na enkele jaren naar het goede adres gaan zoeken, is in strijd met een **redelijke behandeltermijn**. Op één dag de aanslagbiljetten van vijf aanslagjaren bij iemand in de brievenbus laten deponeren en daarbij geen enkel begeleidend schrijven met meer uitleg voegen, getuigt niet van een **doeltreffende informatieverstrekking**.

Ook (tijdelijke) buitenlandse verblijfadressen kunnen aanleiding geven tot het niet ontvangen van aanslagbiljetten, ook als de betrokkenen hun adreswijziging correct geregeld hebben met hun vroegere Belgische gemeenten.

3.2.3 INVORDERING BIJ EX-PARTNER

Het niet opsplitsen van de aanslagbiljetten over de verschillende mede-eigenaars, terwijl ze daar wettelijk recht op hadden, vormde tot en met het aanslagjaar 2003 een steeds terugkerend fenomeen in het klachtenbeeld. Dit probleem lijkt nu onder controle. Niet alleen worden de aanslagbiljetten opgesplitst als de mede-eigenaars dat wensen. Die opsplitsing wordt nu ook automatisch verlengd, als zich geen wijziging heeft voorgedaan in de eigendomssituatie.

Er zijn echter eigendomssituaties waarbij de opsplitsing over meerdere eigenaars wettelijk onmogelijk is. Dat is het geval bij een onverdeeldheid, zoals bijvoorbeeld bij een onroerend goed dat eigendom is van de huwelijksgemeenschap tussen twee echtgenoten.

In dossier 2004-0339 is de verzoeker gescheiden. Hij ontvangt het aanslagbiljet van de onroerende voorheffing voor het onroerend goed dat zowel aan zijn ex-vrouw als aan hem toebehoort. De verzoeker klaagt over het feit dat hij het aanslagbiljet voor het volledig bedrag van de onroerende voorheffing ontvangt. Hij wenst een opsplitsing van de onroerende voorheffing.

Die opsplitsing kan de Belastingdienst voor Vlaanderen niet geven. Omdat de verzoeker als eerste vermeld staat in de gegevens van het Kadaster ontvangt hij het aanslagbiljet met volledige onroerende voorheffing. De verzoeker betaalt de helft en verwacht dat zijn ex-vrouw de andere helft betaalt. Die doet dat echter niet. De Belastingdienst gaat vervolgens de ontbrekende helft invorderen bij de verzoeker die al betaald heeft en niet bij zijn ex-vrouw die niet betaalt. Nochtans weet de dienst dat beiden samen eigenaar zijn en dat de andere partner nog niets betaald heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een echte opsplitsing in dit geval inderdaad niet mogelijk is. De aanslag is echter op naam van beide ex-echtgenoten ingekohierd. Daarom hoeft men bij een gedeeltelijke betaling het ontbrekende deel niet per se te gaan vragen aan degene die wel betaald heeft en die toevallig bovenaan staat in de kadastrale bestanden. Het ligt volgens de Vlaamse Ombudsdienst voor de hand dat de dienst het ontbrekende deel aan die partner vraagt, van wie de dienst weet dat die niet bereid is tot een onderlinge regeling en die nog niets betaald heeft. Een alternatieve oplossing zou erin kunnen bestaan dat de Belastingdienst vanaf het begin beide ex-echtgenoten benadert. Beiden ontvangen het niet-opgesplitste aanslagbiljet en in een begeleidend schrijven wordt erop gewezen dat ieder de helft moet betalen. Wellicht zijn er nog andere oplossingen denkbaar. In ieder geval moet de Belastingdienst dergelijke problemen oplossen door een **actieve dienstverlening** en niet door een gemakkelijksoplossing.

3.2.4 ANDERE KLACHTEN

- Lange behandeltermijn

- Hoewel de Belastingdienst voor Vlaanderen grote vooruitgang boekte met de behandeltermijn van bezwaarschriften, blijven er toch klachten hierover binnenkomen.

- Ontoereikende informatieverstrekking

- De Belastingdienst voor Vlaanderen maakt meestal gebruik van beslissingsbrieven. Hierdoor is de motivering in de beslissingsbrieven, hoewel juridisch correct, soms onduidelijk voor de indiener van het bezwaarschrift. Dit komt vooral voor in antwoordbrieven op bezwaarschriften in verband met een proportionele vermindering of een vermindering wegens bescheiden woning.
- Dikwijls ontbreekt iedere schriftelijke toelichting waar die toelichting nodig of gewenst is, bijvoorbeeld bij de onverwachte ontvangst van meerdere aanslagbiljetten of bij fouten in de verzendingsadressen (zie verder voor een bespreking van deze situaties).
- De Belastingdienst wil niet op telefonisch verzoek, maar enkel na een schriftelijk verzoek, meedelen of een aanslagbiljet al verzonden is (2004-0644).

- Fouten

- Er worden nog steeds klachten ingediend wegens foutieve koppelingen in de databank bij de Belastingdienst. Hierdoor moeten bijvoorbeeld sommige verzoekers bij meerdere aanslagjaren op rij dezelfde vermindering aanvragen. Deze vroeger veel voorkomende fout is tegenwoordig sterk in aantal verminderd. Toch bevat met name de gegevensaanvoer van het Kadaster naar de Belastingdienst voor Vlaanderen nog regelmatig fouten en is die aanvoer niet snel en soepel genoeg.
- De aanvraag tot opsplitsing van de aanslagbiljetten over de mede-eigenaars wordt aanvaankelijk niet ingewilligd, ondanks de mogelijkheid daartoe (bijvoorbeeld 2004-0323).

- De onroerende voorheffing is ten onrechte gevestigd, omdat de betrokkene geen eigenaar is (2003-0625) of omdat het om een vrijstellingsgerechtigde instelling gaat (2003-0633).

- Niet-correct optreden van gerechtsdeurwaarders

- Onterechte versturing van een dwangbevel en dus ook onterechte deurwaarderskosten (2004-0429).
- Niet respecteren van een opschorting van de invorderingsprocedures. Voor de invordering van de onroerende voorheffing van dezelfde heffingsplichtige worden verschillende deurwaarders ingeschakeld (bijvoorbeeld 2004-0142).
- De gerechtsdeurwaarder heeft zijn klant niet correct bejegend (2004-599).
- Laattijdige doorstorting.

De Belastingdienst voor Vlaanderen onderneemt regelmatig pogingen om de gerechtsdeurwaarders klantvriendelijker te doen werken. De dienst evalueert regelmatig de gerechtsdeurwaarders en houdt daarbij rekening met de ingediende klachten.

Geen gebrek van de gerechtsdeurwaarder, maar van de Belastingdienst, is het inschakelen van meerdere deurwaarders voor de invordering van de onroerende voorheffing van dezelfde belastingplichtige. Om dit probleem verder te voorkomen, hanteert de Belastingdienst vanaf 2004 het principe van één deurwaarder per belastingplichtige. Alle invorderingen van één belastingplichtige gaan naar dezelfde deurwaarder.

- Onvoldoende telefonische bereikbaarheid

- Onvoldoende telefonische bereikbaarheid op sommige piekmomenten. De telefonische wachttijd van de Vlaamse Belastinglijn bedroeg bijvoorbeeld op 21 januari 2004 gemiddeld anderhalve minuut, met pieken tot drie minuten (bijvoorbeeld 2004-0061).

- Klachten van allerlei aard

- Er worden twaalf aanslagbiljetten gestuurd in plaats van (zoals vroeger) slechts één (2004-0520). Dat blijkt een onvermijdelijk gevolg te zijn van regelingen in het kader van het VEN (Vlaams Ecologisch Netwerk). Via een begeleidend schrijven met meer uitleg en het aanbod om één totaalbedrag te betalen, had de Belastingdienst voor Vlaanderen via actieve dienstverlening wrevel kunnen voorkomen.
- Door een interne fout van de Belastingdienst wordt een vermindering voor een huurder niet automatisch verlengd en is bovendien geen antwoord op een brief verstuurd (2004-0717).
- Er zijn onnauwkeurigheden en onduidelijkheden geslopen in de schriftelijke en telefonische correspondentie met een heffingsplichtige (2004-0208).
- Een heffingsplichtige moet twee keer precies hetzelfde formulier invullen (2003-0633).
- Om een buitenlands verblijfsadres te achterhalen neemt de Belastingdienst contact op met de familie waarmee de verzoeker nauwelijks nog contact heeft, terwijl dat adres ook te achterhalen is via het gemeentebestuur (2003-0905).

Klachten zijn vaak **ongegron**d omdat de geldende wetgeving verkeerd geïnterpreteerd wordt. Ook baseert men zich soms op verkeerde of onvolledige informatie.

3.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

AANBEVELING 2003-01

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de behandeltermijn van elk bezwaarschrift over de onroerende voorheffing maximaal zes maanden bedraagt. Dat geldt ook voor de dossiers waarbij het advies van een andere overheidsdienst nodig is. De grote meerderheid van de bezwaarschriften moet in een veel kortere periode worden afgehandeld.

Volgens ABAFIM is het streefdoel van de Vlaamse overheid om de doorlooptijd van een bezwaarschrift zo kort mogelijk te houden. De afhandelingstermijn van 6 maanden geldt dus als maximumtermijn waarbij er steeds getracht wordt om de bezwaarschriften binnen een korter tijdsbestek af te werken. Dat is nu grotendeels geconcretiseerd.

Het verdwijnen van de achterstand bij de te behandelen bezwaarschriften heeft tot gevolg dat de Belastingdienst vrijwel meteen na de ontvangst van een bezwaarschrift met de behandeling ervan kan beginnen. In 2003 bedroeg de gemiddelde behandeltermijn voor een bezwaarschrift 151 kalenderdagen. Het eerste kwartaal van 2004 werd een bezwaarschrift gemiddeld binnen de 120 kalenderdagen (4 maanden) afgewerkt.

ABAFIM stelt vast dat de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks terugkomt op een verkorting van de termijnen van de bezwaren waarvoor derden, met name de federale administratie AKRED, advies moeten verstrekken. Volgens ABAFIM heeft de Vlaamse overheid daar in wezen weinig of geen invloed op, maar ligt de oorzaak bij die derden.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat de verschillende overheden in België op een efficiënte en snelle manier met elkaar moeten samenwerken. Dat is even goed de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid als die van de federale overheid. Daarom blijft de Vlaamse Ombudsdienst deze aanbeveling herhalen.

AANBEVELING 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Dat moet niet alleen gerealiseerd worden door de verkorting van de behandeltermijnen van bezwaarschriften, maar ook door de blokkeringscode van aanslagbiljetten tijdig op te heffen. Het streven moet zijn om het aanslagbiljet van een onroerend goed één keer per jaar te bezorgen op min of meer hetzelfde tijdstip van het kalenderjaar.

Het feit dat een belastingplichtige de aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren kort na elkaar ontvangt, is ook een gevolg van de vele (terechte) bezwaarschriften bij de opstart van de eigen Vlaamse inning. Op het ogenblik dat de burger het antwoord op zijn bezwaarschrift ontvangt, is het dossier voor de Belastingdienst nog niet gesloten. In bepaalde gevallen moeten de gegevensbestanden nog aangepast worden. Deze aanpassing sleepte soms geruime tijd aan omdat de Belastingdienst er prioriteit aan gaf om de belastingplichtigen eerst een beslissing te sturen over hun bezwaarschrift en pas nadien over te gaan tot de aanpassingen. Zolang een dossier niet volledig gesloten is, wordt geen aanslagbiljet gestuurd voor een volgend aanslagjaar. Dit om te vermijden dat op het aanslagbiljet opnieuw dezelfde fout wordt gemaakt.

Omdat de achterstand in de bezwaarschriftbehandeling ondertussen vrijwel volledig weggevoerd is, gebeurt de aanpassing van de gegevensbestanden nu tijdens de bezwaarbehandeling, zodat het dossier kan worden gesloten op het ogenblik dat de eindbeslissing verstuurd wordt. Dat betekent ook dat er op dat ogenblik bijna geen blokkeringen meer zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat blijkbaar af en toe vergeten wordt die blokkeringen ook daadwerkelijk op te heffen.

Volgens ABAFIM verstuurt de Belastingdienst de aanslagbiljetten van het lopende aanslagjaar telkens in de periode mei-oktober van het aanslagjaar. Aanslagbiljetten die betrekking hebben op vorige aanslagjaren, worden gebundeld in een apart kohier en worden pas verzonden nadat het normale verzendschema van het recentste aanslagjaar is afgewerkt. Uit het feit dat de Belastingdienst de verzending van het lopende aanslagjaar niet wil verstoren, blijkt de bekommernis om de aanslagbiljetten jaarlijks binnen dezelfde periode te versturen. Het is dus mogelijk om het overgrote deel van de verzendingen jaarlijks in dezelfde periode te doen, maar niet om elke belastingplichtige elk jaar op exact hetzelfde tijdstip een aanslagbiljet toe te sturen. Immers, de Belastingdienst is afhankelijk van de aanlevering van gegevens van andere instanties. Zo krijgt de dienst het ene jaar eerst alle gegevens van kadastrale afdeling X, terwijl het volgende jaar eerst kadastrale afdeling Y wordt aangeleverd.

Net zoals bij het natraject van aanbeveling 2003-01 blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de verschillende overheden in België op een efficiëntere en snellere manier met elkaar moeten samenwerken. Dat is even goed de verantwoordelijkheid van de Vlaamse overheid als van het federale Kadaster.

AANBEVELING 2003-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat een goedgekeurde aanvraag tot opsplitsing niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd.

Volgens ABAFIM is een automatische verlenging, zelfs bij een ongewijzigde eigendomssituatie, niet zo gemakkelijk. Het Kadaster geeft de gegevens niet altijd even duidelijk door. Zo worden ook de blote eigenaars doorgegeven, die helemaal geen aanslagbiljet mogen krijgen. Uiteindelijk heeft de Belastingdienst voor Vlaanderen die automatische verlenging in de loop van 2004 kunnen realiseren, zodat ze vanaf het aanslagjaar 2005 toegepast kan worden. Als voorwaarde geldt echter niet alleen dat de eigendomssituatie ongewijzigd is gebleven, maar ook dat er verder in de kadastrale leggers niets gewijzigd is.

De website van de onroerende voorheffing gaf in februari 2005 nog tegenstrijdige informatie over de mogelijkheid tot automatische verlenging van de opsplitsing. Op de ene webpagina staat: "Indien de aanvraag echter 1 keer is gedaan, dan zal de opsplitsing later automatisch gebeuren op voorwaarde dat er niets gewijzigd is aan de eigendomsverdeling of in de kadastrale legger". Op een andere pagina staat echter: "Deze aanvraag tot splitsing zal jaarlijks moeten hernieuwd worden."

AANBEVELING 2003-04

De Vlaamse overheid moet streven naar een samenwerkingsovereenkomst met het Kadaster, om problemen op het gebied van de onroerende voorheffing sneller en klantvriendelijker te kunnen oplossen.

ABAFIM merkt terecht op dat deze aanbeveling elk jaar terugkomt. Hoewel de Belastingdienst nu beschikt over de mogelijkheid om de elektronische Kadnet-databank van AKRED te raadplegen, blijft het doorsturen van bepaalde dossiers (zoals bij proportionele verminderings- en vrijstellingen) naar AKRED nog steeds nodig.

De Vlaamse overheid ijvert ervoor om de samenwerking met AKRED te verbeteren. Tot op heden zijn deze pogingen echter zonder definitief resultaat gebleven. De modernisering van de federale diensten zal hier ongetwijfeld toe bijdragen maar die zal een tijdspanne van vijf jaar in beslag nemen.

AANBEVELING 2003-05

De Vlaamse overheid moet zelf zorgen voor ontbrekende attesten voor de onroerende voorheffing, als het ontbreken van dat attest niet veroorzaakt is door de belastingplichtige zelf en als die attesten beschikbaar zijn bij een andere overheidsdienst.

Vanaf de start van de eigen inning in 1999 heeft de Vlaamse overheid ernaar gestreefd om de administratieve last voor de belastingplichtigen zo veel mogelijk te beperken. Enkel nog in uitzonderlijke gevallen worden attesten of andere bewijsstukken opgevraagd, namelijk wanneer uit de bronnen die de Belastingdienst voor Vlaanderen raadpleegt, blijkt dat de belastingplichtige geen recht zou hebben op enige vermindering. In dat geval wordt hem gevraagd alsnog het tegenbewijs te leveren.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat dit type niet meer voorkomt in het klachtenbeeld in de eerste en de tweede lijn. Het is echter niet duidelijk of de reden is dat het probleem helemaal is opgelost of dat er geen klachten over worden ingediend.

3.4 Conclusies

De belangrijkste conclusie is de verdere daling van het aantal klachten en bezwaarschriften.

Dat wijst erop dat de Vlaamse overheid erin slaagt om structurele oplossingen te vinden voor de problemen die zijn ontstaan vanaf de start van de eigen inning in 1999. De achterstand in de behandeling van de bezwaarschriften is weggewerkt en de gemiddelde behandeltermijn is teruggebracht tot vier maanden.

In het kielzog van deze fundamentele verbetering zijn een aantal andere klachttypes verdwenen of sterk teruggedrongen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de niet-beantwoording van de tussentijdse schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift.

De klachten over de telefonische bereikbaarheid zijn ook grotendeels verdwenen, al kan het gebeuren dat op een beperkt aantal piekdagen de Vlaamse Belastinglijn een te lange gemiddelde responstijd heeft.

Een opmerkelijke verbetering in 2004 is de mogelijkheid om een goedgekeurd verzoek om opsplitsing automatisch te verlengen voor de volgende aanslagjaren, als er niets aan de eigenomssituatie of de kadastrale legger is veranderd.

De website over de onroerende voorheffing (www.onroerendevoorheffing.be) is uitgegroeid tot een goede informatiebron met een antwoord op de meeste vragen. Enkele kleine foutjes (bijvoorbeeld over de automatische verlenging van de opsplitsing) kunnen gemakkelijk hersteld worden. Ook wordt de burger bij de vraag "Waar kan ik terecht indien ik niet tevreden ben over de wijze waarop ik door de Belastingdienst voor Vlaanderen behandeld werd?" enkel verwezen naar de eerstelijnsklachtendienst. Een verwijzing naar de Vlaamse Ombudsdienst als tweedelijnsdienst ontbreekt.

Nieuw in de Belgische fiscale context is de mogelijkheid om vanaf 2004 via de website volledig elektronisch een bezwaarschrift in te dienen. Het is niet langer nodig het bezwaarschrift af te drukken, te ondertekenen en per post op te sturen. Het bezwaarschrift kan meteen online verstuurd worden. De indiener moet zich om veiligheidsredenen authenticeren aan de hand van een "token" (een unieke code).

Het helemaal niet communiceren door de Belastingdienst voor Vlaanderen op sommige gebieden blijft een pijnpunt. Bij de bijna gelijktijdige verzending van de biljetten van twee, drie of meer aanslagjaren wordt nog steeds geen enkele informatie verstrekt over de redenen ervan en over een oplossing van de mogelijke financiële implicaties.

Een betere samenwerking tussen de Vlaamse overheid en de federale AKRED blijft nodig om een aantal problemen verder te kunnen oplossen: snelheid, opsplitsing, vermindering, enzovoort. In een e-governmenttijdperk komt het ongeloofwaardig over dat twee overheden niet op een snellere en meer controleerbare wijze aan informatie-uitwisseling doen.

3.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-01

De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Als dat toch gebeurt, moet er meteen voldoende informatie worden verstrekt over de reden en moet, uit eigen beweging, de mogelijkheid tot de aanvraag van een afbetaling worden vermeld.

AANBEVELING 2004-02

De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat fouten in de verzendingsadressen van heffingsplichtigen met een tijdelijke buitenlandse verblijfplaats zo snel mogelijk verbeterd worden. Hetzelfde geldt voor de adressen van de erfgenamen van heffingsplichtigen.

We behandelen in dit hoofdstuk klachten over het leefmilieu: over verschillende soorten van milieuvervuiling (lucht, water, bodem) en milieuhinder, milieuvergunningen, milieumisdrijven en natuurbeheer.

4.1 Regels en uitvoering

4.1.1 REGELS

De regelgeving over milieu omvat veel afzonderlijke sectoren. Ondanks meer gecoördineerde milieuwetgeving, blijven de milieuregels vaak erg technisch en moeilijk toegankelijk. De belangrijkste regeling 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.

4.1.2 UITVOERING

In 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.

Voor klachten over hinder is 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. De afdeling 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 klasse 1, 2 en 3, volgens dalende orde van hinder. Het toezicht op die "ingedeelde inrichtingen" is verdeeld tussen de Vlaamse overheid (Milieu-inspectie) en de gemeenten (de burgemeester en 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 de Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest (OVAM), die het afvalstoffenbeleid uitvoert en sinds 1995 ook het bodemsaneringsbeleid ondersteunt, en de Vlaamse Landmaatschappij (VLM), waar de mestbank in ondergebracht is.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid komt er een Vlaams ministerie van Leefmilieu, Natuur en Energie. Naast het departement Leefmilieu, Natuur en Energie wordt er voor milieu in één extern verzelfstandigd agentschap (EVA) voorzien, de VLM (opgericht bij decreet van 29 april 2004), en in vier intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's): het Agentschap voor Natuur en Bos (ANB), het Instituut voor Natuur- en Bosonderzoek (INBO), de OVAM en de Vlaamse Milieumaatschappij voor Water en Lucht (alle vier opgericht bij decreet van 7 mei 2004). Milieuhandhaving en -vergunningen blijven taken van het departement.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door de Algemene Administratieve Diensten van het departement Leefmilieu en Infrastructuur, AMINAL, de OVAM en de VLM.

4.2 Klachtenbeeld

Tabel 21 Milieu: eerstelijnsklachten in 2004

	Hinder/ Algemeen	Bodem	Mestbank en beheersovereen- komsten	Totaal
Totaal	28	47	21	96
Ontvankelijk	19	46	21	86
Onontvankelijk	6	1	0	7
-45 dagen	20	46	-	66
+45 dagen	8	1	-	9
Gegronnd	9	33	15	57
Ongegrond	10	14	6	30
Opgelost	8	32	10	50
Niet opgelost	1	1	5	7
Beslissing	1	0	1	2
Behandeltermijn	3	26	4	33
Informatieverstrekking	4	1	3	8
Bereikbaarheid	0	1	2	3
Bejegening	1	4	6	11
Andere	0	1	13	14

Tabel 22
Milieu:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	49
Beoordelingsfase (fase D)	62
Opschorting behandeling	5
Totaal	117

Tabel 23
Milieu:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	23
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
subtotaal (deels) gegronde klachten	28
Beleidsaanbeveling	3
Ongegronde klacht	34
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	4
Totaal	74

Tabel 24
Milieu:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Redelijkheid en evenredigheid	2
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	14
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	20
Efficiënte coördinatie	1
Totaal	47

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **milieu** samen 86 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 117 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **milieu** en 62 daarvan beoordeeld.

Dat het aantal klachten in de tweede lijn hoger ligt, heeft onder meer te maken met de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst ten aanzien van de gemeenten en hun taken in het kader van de Vlaamse milieuregelgeving. De kolom 'Bodem' omvat zowel de 21 klachten van de OVAM als de 26 klachten over beroepen bij de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur tegen beslissingen van de OVAM inzake bodemsanering.

4.2.1 MILIEUHINDER

Het eerstelijnsklachtenrapport van AMINAL meldt enkele klachten over het uitblijven van een antwoord of onduidelijke informatieverstrekking over de VLAREM-regelgeving en de toepassing van de Habitatrichtlijn. AMINAL registreert 5 klachten inzake milieuhinder. Het gaat steeds om hinder van klasse 2- of 3-inrichtingen. In één geval is de administratie van mening dat de **redelijke behandeltermijn** is overschreden. In de tweede lijn vormt hinder wel een aanzienlijk item.

WIL ER EENS IEMAND KOMEN HOREN?

Hinder is een jaarlijks terugkerend onderwerp in het hoofdstuk **milieu**. De klachten over hinder nemen een kleine helft in van dit hoofdstuk. Naargelang de aard van de inrichting die de hinder veroorzaakt, valt het milieutoezicht onder de gemeente (klasse 2 en 3) of de milieu-inspectie (klasse 3). Daarnaast zijn er enkele klachten waarbij andere overheidsdiensten betrokken zijn. Het draait voornamelijk om geluids- en geurhinder.

Als het om klachten over het gemeentelijk optreden gaat, staat vooral de doortastendheid van dat optreden ter discussie. Bij een klacht over enkele stookolietanks moet tweemaal worden aangedrongen vooraleer de gemeente de gevraagde controle uitvoert (2004-0187). Tegen geluidshinder van een feestzaal wordt weinig ondernomen. Pas wanneer de stedenbouwkundige regularisatievergunning geweigerd wordt, worden de activiteiten stilgelegd (2004-0046). Het feit dat een uitbater niet over de vereiste stedenbouwkundige vergunning beschikt, wordt net zozeer geminimaliseerd als de door omwonenden geformuleerde klachten. Pas als blijkt dat er ook geen vergunning kan worden verkregen, ziet de gemeente reden om op te treden. In een andere klacht over een ditmaal wel volledig vergunde feestzaal, moet de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente een half jaar lang aanmanen om een overleg met de buurtbewoners te organiseren en afspraken met de uitbater te maken (2003-0538).

In klachten over een hondendressuurclub (2001-1267) en een landbouwbedrijf (2003-0571) stellen we eveneens een onvoldoende toezicht en het uitblijven van een afdoende reactie vast. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt deze klachten als **gegrond** met een tekort aan **actieve dienstverlening of goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

Gemeentebesturen verwijzen naar de politie waarop buurtbewoners een beroep kunnen doen als er lawaai is. De verzoekers vinden het echter irritant om telkens opnieuw de politie te moeten bellen. Die politietussenkomenst blijkt ook geen structurele oplossing te bieden. Bijvoorbeeld in het geval van een feestzaal wordt de muziek dan even stiller gezet maar bij een volgende fuif herhaalt de situatie zich. De politie komt bovendien ook niet altijd onmiddellijk, zeker als men voor de zoveelste keer belt. In klachten als deze biedt de gemeente het beste forum om evenwichtig de situatie te beoordelen en kan zij ook met gezag maatregelen opleggen. Het getuigt niet van goed bestuur om burgers telkens opnieuw naar de politie te laten stappen als zij hinder ondervinden.

HOE LANG GAAT DIT NOG DUREN?

In de beoordeelde klachten over klasse 1-inrichtingen bleek de Milieu-inspectie in de meeste gevallen goed werk te leveren. In de dossiers wordt vastgesteld dat de eerste melding van hinder al tot de start van een onderzoek had geleid. Zijn er overtredingen, dan volgt er een saneringsplan. De onvrede van de verzoekers heeft er soms mee te maken dat een vaststelling niet meteen een oplossing biedt.

De verzoekster van dossier 2004-0115 ondervindt geluidshinder van een bedrijf in haar buurt. De hinder is aan de Milieu-inspectie gemeld in november 2001. Diezelfde maand wordt een geluidsmeting uitgevoerd. Uit de onderzoeken blijkt inderdaad een overschrijding van de geluidsnormen en het bedrijf wordt in juni 2002 aangemaand om een saneringsplan in te dienen. De Milieu-inspectie moet het bedrijf tweemaal formeel aanmanen alvorens een saneringsplan wordt ingediend. In maart 2003 wordt proces-verbaal opgemaakt omdat het uiteindelijk ingediende saneringsplan geen uitvoeringstermijnen van de voorgestelde saneringsmaatregelen bevat. Het aangepaste saneringsplan wordt in april 2003 besproken. Het bedrijf krijgt tot november 2003 de tijd om de voorgestelde maatregelen uit te voeren. Controlemetingen in december 2003 geven aan dat het specifieke geluid, afkomstig van het bedrijf, is gedaald met 11dB(A). Het bedrijf voldoet aan de milieukwaliteitsnorm voor geluid in open lucht behalve op 2 meetpunten. Voor die specifieke geluidsbronnen, onder meer een slecht functionerende verluchttingsventilator, wordt nog een extra sanering afgesproken. In reactie op de klacht gaat de Milieu-inspectie nog na of dit is gebeurd. Uit een vervolgccontrole van 26 april 2004 blijkt dat de extra sanering nog niet werd uitgevoerd en wordt er geluidshinder vastgesteld doordat er met 3 openstaande poorten wordt gewerkt. De Milieu-inspectie maant het bedrijf op 26 mei 2004 aan om die sanering uit te voeren. In de zomer is de ventilator vervangen en wordt extra akoestische omkasting aangebracht. Een tweede geluidsbron wordt eveneens gesaneerd. Ten slotte stelt het bedrijf een inspectie- en onderhoudsprogramma op met geluidsmetingapparatuur die trimestrieel een controle uitvoert.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat de **redelijke behandeltermijn** is geschonden. De geluidshinder werd vastgesteld in november 2001. Pas 2 jaar later werden de nodige werkzaamheden uitgevoerd en was er een gedeeltelijke verbetering merkbaar. Pas in het najaar 2004 is het bedrijf volledig in orde. Alhoewel de Milieu-inspectie regelmatig initiatief nam om dit te realiseren, is deze termijn te lang. Bij de duidelijke vaststelling van milieuhinder moet binnen een redelijke termijn worden gesaneerd.

In een ander dossier wordt tegen een bedrijf dat bouw- en sloopafval opslaat, niet opgetreden zolang de milieuvergunningaanvraag loopt (2003-0635). Wegens de hoeveelheid bouwafval is een vergunning klasse 1 vereist. De regularisatieaanvraag wordt afgewezen op 12 februari 2004. Na 2 controles wordt op 2 augustus 2004 een proces-verbaal opgesteld omdat er nog steeds onverminderd puin wordt opgeslagen. Pas 8 maanden na de weigering van de regularisatieaanvraag wordt het terrein opgeruimd. In dossier 1999-0093 wordt de Dienst voor de Scheepvaart aangesproken inzake onvoldoende onderhoud en ontbrekende voorzieningen aan een dok. De Vlaamse Ombudsdienst organiseert met de dienst reeds een plaatsbezoek in 2001. De inventaris aan vaststellingen zal als basis dienen voor een overzichtsrapport en een plan van aanpak. Na herhaald aandringen wordt pas in mei 2004 gestart met de eerste werkzaamheden, het aanbrengen van noodvoorzieningen en het vernieuwen van de kaaimuren en kaaiplateaus. In beide klachten is de **redelijke behandeltermijn** overschreden. Zeker in het geval van de Dienst voor de Scheepvaart liet een interventie veel te lang op zich wachten en werd de verzoeker eindeloos aan het lijntje gehouden met plannen en beloftes.

IS VOGELS AFSCHRIKKEN OOK MENSEN AFSCHRIKKEN?

Een probleem dat in het Vlaams Parlement al enige malen aan bod kwam, is dat van de vogelschrikkanonnen die landbouwers gebruiken. De belangen van inwoners en boeren moeten hierin op elkaar afgestemd worden. De voorbije jaren zijn hierover al 3 verzoekschriften in het Vlaams Parlement ingediend. Op 21 januari 2004 keurt het Vlaams Parlement een resolutie goed betreffende de promotie van alternatieven voor vogelschrikkanonnen. In die resolutie beaamt het Vlaams Parlement dat dit een gemeentelijke aangelegenheid moet blijven maar wordt de Vlaamse overheid toch gevraagd om via een imperatieve omzendbrief een aantal minimale bepalingen op te leggen inzake afstand, geluidsniveau en uren waarop de vogelschrikkanonnen mogen worden gebruikt. In een dossier wordt zowel over de uitvoering van de resolutie door de Vlaamse Regering als over de reglementering van 2 gemeenten geklaagd (2004-0377).

De Vlaamse minister van Leefmilieu wijst erop dat het juridisch niet mogelijk is om een verordenende omzendbrief, met dwingende rechtsregels, op te stellen omdat de Vlaamse overheid niet over de verordenende bevoegdheid in deze materie beschikt. En uiteraard kan een omzendbrief nooit dwingende regels opleggen. Vogelschrikkanonnen zijn niet opgenomen in de Vlaamse regelgeving. Met de omzendbrief van 25 mei 2004 is de gemeenten wel ten stelligste gevraagd om een aantal minimumregels, opgesomd in de omzendbrief, op te nemen in een politiereglement. Uit navraag bij de twee gemeenten blijkt wel dat de omzendbrief de basis was om het politiereglement te herzien en het gebruik van vogelschrikkanonnen in te perken. Het valt nu af te wachten of andere gemeenten ook volgen.

4.2.2 BODEMSANERING

WANNEER WORDT MIJN BEROEP BEHANDELD?

Op 7 oktober 2002 dient de verzoeker van dossier 2004-0420 een beroep in tegen een beslissing van de OVAM inzake bodemsanering, conform artikel 23 van het Bodemsaneringsdecreet. De regelgeving stelt dat er binnen 90 dagen een beslissing moet vallen over het beroep. De beslissing blijft uit. Bij navraag wordt meegedeeld dat er een achterstand is in de behandeling van de beroepen en dat de verzoeker zal moeten afwachten. Op 19 mei 2004 wordt bij ministerieel besluit het beroep van de verzoeker afgehandeld. Dat is 19 maanden na de indiening.

In het Jaarverslag 2003 vroeg de Vlaamse Ombudsdienst al aandacht voor de achterstand bij de beroepen en wees op de ernstige en structurele achterstand bij de verwerking ervan. De afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur behandelt 2 soorten beroepsdossiers bodemsanering: enerzijds artikel 18-beroepen, die betrekking hebben op beroepen, ingesteld tegen de conformverklaring van een bodemsaneringsproject, en anderzijds artikel 23-beroepen, waaronder alle andere beroepen vallen. In haar werking is de afdeling verplicht om voorrang te geven aan artikel 18-beroepen omdat die gebonden zijn aan een vervaltermijn. Als binnen de termijn van 60 dagen geen beslissing wordt genomen, betekent dat dat de bestreden beslissing wordt geacht bekrachtigd te zijn. Bij de artikel 23-beroepen is er enkel sprake van een termijn van orde, van 90 dagen. Het verstrijken daarvan heeft geen rechtsgevolgen.

Er is één jurist bij de afdeling belast met de beroepsdossiers. De instroom van beroepsdossiers zorgt voor een permanente overbelasting. Door de achterstand, de tijd nodig voor behandeling van een bezwaar en het ertussen geschoven worden van artikel 18-beroepen, worden de in behandeling zijnde artikel 23-beroepen continu achteruit geschoven. Uit overleg tussen de OVAM en de afdeling is ook gebleken dat de OVAM-werking op dit punt in de loop van 2002 op kruissnelheid is gekomen. Sindsdien maant de OVAM tweemaal zoveel personen aan om tot bodemsanering over te gaan, wat uiteraard ook een impact heeft op het aantal ingediende bezwaren. Bij de opstart van de behandeling van de beroepen door de afdeling in april 2002 is de personeelsinschatting echter gebeurd op het aantal toenmalige dossiers. Dat is nadien nooit bijgestuurd.

Naar aanleiding van het vorige jaarverslag werd de problematiek reeds besproken met de Vlaamse minister voor Leefmilieu. Als oplossing werd de aanwerving van één extra jurist in het najaar 2003 in het vooruitzicht gesteld. In het kader van een herziening van het Bodemsanerings-decreet zou de personeelsbezetting voor de behandeling van de beroepen vervolgens nog verder worden uitgebreid en op 3 voltijdse juristen en 1 voltijdse deskundige worden gebracht. Eind 2003 liet de minister evenwel weten dat extra aanwervingen voorlopig niet mogelijk zijn na de beslissing van de Vlaamse Regering tot een algemene personeelsstop. De mogelijkheden van interne herschikkingen werden onderzocht maar boden geen uitweg. De afdeling kan tijdelijk in 2004 een deeltijds jurist inschakelen in het kader van een banenplan. Dat is echter slechts een tijdelijke medewerker en die inschakeling van die medewerker biedt geen structurele oplossing. In het najaar 2004 is er opnieuw overleg met de administratie en de minister. Opnieuw wordt de mogelijkheid van aanwerving van 3 contractuele juristen besproken en budgettair onderbouwd. De nieuwe Vlaamse Regering handhaaft echter de aanwervingsstop, wat de uitvoering belet. Er worden vervolgens alternatieve maatregelen genomen. Vanaf 1 oktober 2004 zijn er extra opdrachten toegekend aan de 2 advocaten-leden van de beroepscommissie in de redactie van de beslissingen. Een aantal voorbereidende werkzaamheden bij de behandeling van de bezwaren wordt uitbesteed aan 2 extra advocaten. Ten slotte wordt er een jurisprudentie van de beslissingen van de beroepscommissie opgesteld, wat de afhandeling van vergelijkbare dossiers moet versnellen.

Drie dossiers kon de Vlaamse Ombudsdienst afsluiten in 2004, na een beslissing over het bezwaar. In alle drie was de **redelijke behandeltermijn** ruimschoots overschreden. De Vlaamse Ombudsdienst acht ook de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden omdat al in juni 2003 de behoefte aan structurele maatregelen werd vastgesteld maar hieraan geen uitvoering werd gegeven. De Vlaamse Ombudsdienst heeft nog 11 klachten in behandeling waarin nog geen beslissing is genomen. Het blijft vooralsnog afwachten of de genomen maatregelen voldoende effect zullen sorteren om de achterstand weg te werken en de behandeltermijn van dossiers terug te brengen tot maximum 90 dagen.

In de eerste lijn werden er 26 klachten behandeld waarbij de **redelijke behandeltermijn** steeds werd overschreden. De afdeling registreert de klachten als **deels opgelost** met het oog op de genomen maatregelen.

HOEVER STAAT HET MET DE BODEMSANERING VAN MIJN BUURMAN?

In dossier 2003-0560 wordt op 10 september 2001 in de kelder en in de nabijheid van de woning van de verzoeker een beperkte bodemverontreiniging vastgesteld. Het blijkt om olie-verlies van de ondergrondse stookolietank van zijn buurman te gaan. De OVAM wordt verwittigd en de buurman wordt er diezelfde maand op gewezen dat hij als saneringsplichtige moet saneren. De volgende stappen worden ondernomen:

- Op 14 december 2001 ontvangt de OVAM een rapport van een oriënterend bodemonderzoek en op 27 februari 2002 een voorstel tot een beschrijvend bodemonderzoek. Er worden extra boringen gepland. De resultaten van dat onderzoek worden uiterlijk tegen 1 september 2002 verwacht.
 - Op 19 augustus 2002 ontvangt de OVAM de resultaten van het beschrijvend bodemonderzoek en op 18 oktober 2002 wordt het eindrapport van het beschrijvend bodemonderzoek conform verklaard. De termijn voor het indienen van een bodemsaneringsproject is 6 maanden.
 - Op 18 april 2003 herinnert de OVAM de saneringsplichtige aan zijn verplichtingen, een nieuwe termijn van 2 maanden wordt gegeven voor het indienen van een bodemsaneringsproject. Dat gebeurt echter niet.
 - Op 17 juli 2003 stelt de OVAM de saneringsplichtige in gebreke en wordt een termijn van 3 maanden opgelegd voor het indienen van een bodemsaneringsproject. Gebeurt dat niet, dan kan de OVAM overgaan tot ambtshalve sanering.
 - Op 3 oktober ontvangt de OVAM het bodemsaneringsproject.
 - Op 19 december 2003 wordt het project conform verklaard. De werkzaamheden moeten starten vóór 1 juni 2004. Deze termijn is bepaald om de saneringsplichtige in staat te stellen offertes van verscheidene aannemers op te vragen.
- In het voorjaar vraagt de saneringsplichtige nog een uitstel maar dat wordt door de OVAM geweigerd. In juni 2004 starten de saneringswerkzaamheden.

De OVAM neemt als uitgangspunt dat in gelijksoortige dossiers gelijksoortige termijnen moeten gelden. Per stap valt elke termijn op zich wel te verantwoorden. Het is ook zo dat de OVAM zowel het beschrijvend bodemonderzoek als het bodemsaneringsproject moet goedkeuren. Dat biedt de overheid zekerheid dat vervuiling grondig en volledig in kaart is gebracht en afdoende wordt aangepakt. Een rapport dat onvoldoende garanties biedt, moet dan ook worden bijgewerkt. Is er op een bepaald moment een goedgekeurd bodemsaneringsproject, dan moet de saneringsplichtige de tijd worden geboden om de nodige aannemers te zoeken en met de werkzaamheden te starten. Die logica is perfect begrijpelijk.

Toch is de Vlaamse Ombudsdienst in dit dossier van mening dat de **redelijke behandeltermijn** is overschreden. Er is een termijn van bijna 3 jaar verstreken tussen de vaststelling van de vervuiling en de start van de sanering. In dossier 2004-0179 ontvangt de OVAM in april 2002 een voorstel van beschrijvend bodemonderzoek. Uitstel en vervolgens afkeuring van het voorgestelde bodemsaneringsproject leiden ertoe dat er pas in september 2004 een goedgekeurd bodemsaneringsproject is. Voor 1 september 2005 moeten de werkzaamheden starten. Een **doeltreffende algemene informatieverstrekking** moet ook informatie bieden over de termijnen die de OVAM in dergelijke saneringsdossiers hanteert. De verzoekers bleken op dat punt nooit duidelijk geïnformeerd te zijn, wat hun indruk van aan het lijntje te worden gehouden alleen maar versterkte.

De OVAM wijst er daarnaast op dat zij er alle belang bij heeft dat de saneringsplichtige een bodemsaneringsproject indient en zelf tot sanering overgaat. In dergelijke dossiers is het namelijk zeer onwaarschijnlijk dat de dreiging van een ambtshalve sanering wordt uitgevoerd. De beperkte middelen die daartoe in het bodemsaneringsfonds opgenomen zijn, en de prioriteiten inzake gevaarlijke vervuiling maken dat een kleine vervuiling als deze nooit in aanmerking komt. In deze dossiers, waarin het om een nieuwe vervuiling gaat, moeten er toch mogelijkheden zijn om een kostenverhalende ambtshalve sanering op te starten.

In de eerstelijnsklachtenbehandeling van de OVAM hebben 18 van de 21 klachten betrekking op bodemsanering. De verzoekers klagen over het uitblijven van prestaties en het zich onheus bejegend voelen. De OVAM wijst op de termijnen die gelden in de procedure en oordeelt bij geen enkele klacht dat de **redelijke behandeltermijn** overschreden is. De OVAM merkt wel op dat burens en omwonenden zich onvoldoende geïnformeerd voelen. Zij worden inderdaad niet persoonlijk ingelicht omdat het Bodemsaneringsdecreet dat niet bepaalt.

WANNEER AMBTSHALVE SANEREN?

De problematiek van ambtshalve sanering is ook aan de orde bij historische vervuilingen.

De verzoeker van dossier 2004-0195 woont in de buurt van een voormalig asbeststort en klaagt erover dat er geen sanering gestart wordt. In april 2001 zijn de gronden bij ministerieel besluit opgenomen op de lijst van historisch verontreinigde gronden. In juni 2001 worden de beide NV's die eigenaar zijn van de gronden, door de OVAM aangemaand tot het opstellen van een bodemsaneringsproject. In juni 2002 wordt door de NV's bij de Vlaamse Regering een verzoekschrift ingediend, overeenkomstig het Bodemsaneringsdecreet (artikel 48), met de vraag om een overeenkomst af te sluiten inzake de financiering van de sanering. De huidige eigenaar van de gronden is niet de vervuiler, de vervuiling gaat terug tot in de jaren 60. Gegeven de historische achtergrond van de asbestvervuiling verwachten de NV's een tegemoetkoming van de Vlaamse overheid in de kosten. Tevens werd in het verzoekschrift voorgesteld om het conform verklaarde bodemsaneringsproject te wijzigen. Uitgebreid overleg tussen beide partijen over de financiering en de wijze van sanering levert uiteindelijk geen akkoord op en het verzoekschrift wordt begin 2004 afgewezen. Dat legt de saneringsplicht opnieuw bij de NV's. Vermits zij die niet nakomen, kan de OVAM overgaan tot ambtshalve sanering. Wegens de beperkte middelen in het Fonds Ambtshalve Sanering en het feit dat de sanering geen urgent karakter heeft, is ambtshalve sanering de eerste 2 jaar zeker niet te verwachten. De OVAM heeft voorzorgsmaatregelen getroffen waardoor er geen risico meer is voor de omgeving. Op geregelde tijdstippen wordt gecontroleerd of die maatregelen nog voldoende zijn.

Ook hier is de **redelijke behandeltermijn** in het gedrang en blijft er grote onduidelijkheid. Op korte termijn hoeft geen ambtshalve sanering verwacht te worden. Over een verdere planning kan niets worden gezegd wegens onvoldoende gegevens over het budget van het bodemsaneringsfonds en het aantal saneringen met prioritair karakter op dat moment. De OVAM benadrukt wel dat als er zich gebeurtenissen zouden voordoen waardoor er wel een risico voor de omgeving zou ontstaan, de prioriteit opnieuw wordt bekeken.

WAT BETEKENT EEN BODEMATTEST?

Ten slotte zijn er enkele klachten rond de verkoop van onroerende goederen en de informatieverstrekking door middel van het bodemattest. De informatieverstrekking van de OVAM bleek correct en zorgvuldig te gebeuren. Naar aanleiding van een verkoop van een appartement uitte een andere eigenaar in het gebouw de klacht dat er bij elke verkoop van een appartement een oriënterend bodemonderzoek moet worden uitgevoerd als het vorige onderzoek meer dan 2 jaar oud is. Het appartementsgebouw is gebouwd op een terrein waar voordien een garage was. Uit het bodemonderzoek is een lichte verontreiniging van de grond gebleken maar die is dermate beperkt dat er geen bodemsanering vereist is. De regelgeving legt inderdaad op dat, vermits de grond geregistreerd is als verontreinigde grond, er bij een verkoop van een appartement een nieuw oriënterend bodemonderzoek moet worden uitgevoerd als het vorige meer dan 2 jaar oud is. De kosten van dat onderzoek zijn volgens het Bodemsaneringsdecreet voor de eigenaar van het appartement

dat wordt verkocht. De OVAM raadt eigenaars van appartementen wel aan om een regeling te treffen om de kosten steeds te laten dragen door de vereniging van mede-eigenaars.

Het appartementsgebouw dateert van voor het Bodemsaneringsdecreet. Omdat er niet gesaneerd hoeft te worden, kunnen de eigenaars het statuut van onschuldig eigenaar, dat hen vrijstelt van de saneringsplicht, niet aanvragen. Voor gronden die wel verontreinigd zijn maar geen sanering vereisen, is er geen vergelijkbare procedure voor die regelmatig terugkerende kosten van een bodemonderzoek. De OVAM wijst er wel op dat het bodemonderzoek bij volgende verkopen zeer beperkt zal zijn, veel kleiner dan het eerste bodemonderzoek. De kosten ervan zullen dan ook minimaal zijn maar dat gaat toch in tegen het principe van het Bodemsaneringsdecreet dat de vervuiler de kosten draagt. Ook hier zou de mogelijkheid tot vrijstelling om de kosten van een bodemonderzoek te dragen, moeten worden onderzocht. Men kan zich ook afvragen wat het nut is van die verplichting.

4.2.3 WATEROVERLAST

HOELANG MOET IK WACHTEN OP MIJN PREMIE?

Een onderwerp dat de voorbije jaren altijd al enkele klachten opleverde, zijn de premies voor een regenwaterput. Burgers die een regenwaterput plaatsen, moeten hun aanvraag indienen bij de gemeente die ze bezorgt aan de afdeling Water van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. De premies worden aan de gemeente uitbetaald, die dan doorstort naar de verschillende aanvragers. Ook in 2004 kwamen er enkele klachten binnen over het uitblijven van de premie. In al die klachten bleek de **redelijke behandeltermijn** overschreden. De afhandeltermijn bedroeg 18 maanden (2004-0548), 19 maanden (2003-0628), 22 maanden (2003-0153) en 34 maanden (2003-0949).

De afdeling bevestigt dat er ernstige organisatorische problemen zijn die voor grote vertragingen zorgen. De afdeling Water beslist inhoudelijk over de toekenning van de premies.

De uitbetaling gebeurt door de afdeling Boekhouding en Begroting. De betaling van premies voor regenwaterputten maakt deel uit van de samenwerkingsovereenkomst met de lokale overheden. Eind 2002 werd er gestart met de uitbouw van een sluitende interne controle in de financiële uitgavenstromen van heel de administratie AMINAL. Een grondige analyse van het betalingsproces en de invoering van een aantal bijsturingen leidde tot vertragingen in lopende dossiers. Zo moeten onder meer gedetailleerde verantwoordingen geleverd worden bij collectieve betalingen en is er een aantal personeelsleden vervangen, met extra opleidingen voor de nieuwe medewerkers tot gevolg. Die problemen zouden nu definitief van de baan moeten zijn maar het is toch opmerkelijk dat een eenvoudige premieaanvraag anderhalf tot uitzonderlijk drie jaar moet wachten op uitbetaling.

WATEROVERLAST WORDT IN KAART GEBRACHT MAAR HOE WORDEN SCHRIJNENDE SITUATIES AANGEPAKT?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten naar aanleiding van het tekenen van NOG-kaarten (van nature overstroombare gebieden) en ROG-kaarten (recent overstroomde gebieden). Verzoekers signaleerden bepaalde gebieden waarvan zij verbaasd waren dat die niet waren gemarkeerd als recent overstroomd gebied. Terecht, zo bleek, maar een beetje voorbarig als klacht. De kaarten in kwestie waren voorlopige kaarten die net dienst deden in de lopende correctieprocedure. De opmerkingen van de verzoekers worden dan ook in het kader van die correctieprocedure verwerkt.

Dat wateroverlast een ernstig probleem kan vormen, mag blijken uit het volgende dossier.

De verzoeker van dossier 1999-1032 ondervindt in en rond zijn woning zware wateroverlast waar maar geen oplossing voor komt. De plaats waar de verzoeker woont, is een waterziek gebied. Bij de verkaveling van het gebied is de afwatering van het gebied ontregeld. Een oude afwateringsgracht langs de spoorweg is gedempt. Bij de minste stijging van het grondwater, is er sprake van wateroverlast. Doordat de aansluiting van de woning op de riolering lager gelegen is dan de overstortdrempel, zorgt een terugslagklep ook regelmatig voor een afsluiting van de riolering. Dat vermijdt dat het water in de riolering bij de verzoeker zou binnenstromen maar maakt ook de afvoer onmogelijk. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt de gemeente en de afdeling Water aan. De afdeling Water onderzoekt verschillende scenario's. Een oude gracht langs de spoorweg zou opnieuw kunnen worden opengelegd maar die zou zeer snel opnieuw dichtslibben. Door de moerasondergrond is het technisch zeer moeilijk om een stabiele gracht aan te leggen en de afdeling betwijfelt dat dit een afdoende oplossing zal bieden. Het idee wordt van de hand gewezen. In het kader van bodemonderzoek in de regio kan grondwater gedeeltelijk worden opgepompt en verwerkt via de waterzuivering van een bedrijf. Er kan echter onvoldoende grondwater worden opgepompt om een voldoende droge ondergrond te creëren.

Een plaatsbezoek maakt duidelijk dat de leefomstandigheden van de verzoeker menssonwaardig zijn: alle vloeren in huis zijn opgebroken, achter het huis staat alles onder water, de riolering is regelmatig buiten gebruik. Om een oplossing te bieden stellen de Vlaamse minister van Leefmilieu en de afdeling voor om de mogelijkheid van aankoop van de woning door het gewest te onderzoeken. De haalbaarheid van een onteigeningsprocedure wordt ook besproken. De situatie wordt voorlopig beheersbaar gehouden door telkens opnieuw water weg te pompen bij hevige regenval maar dat blijft behelpen. Verdere discussie om toch tot een verkoop en verhuizing te komen, leiden niet tot resultaat.

Geconfronteerd met de schrijnende situatie van de verzoeker, hebben de afdeling en de minister lang en hard getracht om een oplossing te bieden. Grondige studies van de waterhuishouding in het gebied en het idee van aankoop van de woning hebben helaas niet tot het gewenste resultaat geleid. Ook in dossier 2004-0057 heeft de verzoekster bij hevige regenval wateroverlast. Deze verzoekster uitte uitdrukkelijk de wens om onteigend te worden. Ook in dit tweede dossier is gezocht naar afdoende maatregelen. De gemeente heeft dijken aangelegd, maar dat heeft voor het perceel van de verzoekster de zaken niet verbeterd. Omdat er op korte termijn geen oplossing voorhanden leek, heeft de verzoekster verkozen haar eigendom te verkopen aan een verminderde prijs.

Op twee manieren wordt op deze problematiek ingespeeld: preventief en curatief. Het preventieve gedeelte betreft het invoeren van de watertoets bij de aflevering van stedenbouwkundige vergunningen. Is het perceel gelegen in een overstromingsgevoelig gebied, dan kan de vergunning geweigerd worden. De watertoets zal dan ook hopelijk beletten dat er nog verder gebouwd wordt op plaatsten met hoge risico's op wateroverlast.

De Vlaamse overheid moet echter ook concrete oplossingsmogelijkheden uitwerken voor mensen die nu met hun woning in risicogebieden zitten. Het nieuwe decreet betreffende het integraal waterbeleid bevat een aankoopverplichting voor het Vlaamse Gewest als de eigenaar van een perceel aantoonde dat er door de afbakening van de oeverzone of het overstromingsgebied waarin het perceel ligt, een ernstige waardevermindering van het perceel is. De Vlaamse Regering moet dat principe nog verder uitwerken. Eerst moeten de oeverzones en de overstromingsgebieden worden afgebakend, en dat gebeurt in het kader van het opstellen van bekkenbeheersplannen. Volgens het decreet moeten die plannen uiterlijk op 22 december 2006 voor het eerst vastgesteld en bekendge-

maakt worden. Dan moeten de eigenaars nog de waardevermindering tengevolge van die afbakening aantonen. Op korte termijn kunnen eigenaars dus geen beroep doen op de aankoopverplichting. De effectieve impact van de wateroverlast op de levensomstandigheden in de woning moet een belangrijk element zijn bij het bepalen van de waardevermindering.

4.2.4 ANDERE KLACHTEN

HOE VER REIKT DE BEVOEGDHEID VAN DE VLM?

Uit enkele klachten over de VLM-Mestbank komen vooral de problemen inzake grondgebruik en betwisting van rechten naar voren. Bij geschillen over gebruiksrechten verwachten sommige betrokkenen dat de VLM ondertussen het effectief bemesten van de gronden zou beletten. De VLM beschikt echter niet over de bevoegdheid om in die geschillen tussenbeide te komen. Enkel wanneer de bemesting niet conform het Mestdecreet gebeurt, kan de VLM tussenbeide komen. De mest, die wordt afgezet op een in overlapping zijnde perceel, zal echter niet in rekening worden genomen als de rechtbank beslist dat één van beide partijen geen gebruiksrecht heeft.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft nog een dossier in onderzoek over de berekening van een nutriëntenhalte (2004-0023). Het veeteeltbedrijf van de verzoeker ligt in Vlaanderen, net op de taalgrens. De verzoeker is in Wallonië gedomicilieerd. Hij beschikt over een milieuvergunning maar krijgt geen nutriëntenhalte toegewezen omdat er voor de referentieperiode 1993-1996 geen aangifte is bij de Mestbank. De VLM wijst zijn argumentatie van overmacht af. Het dossier is sedert januari 2004 in beroep bij de Vlaamse minister van Leefmilieu. In januari 2005 is er nog steeds geen beslissing. Voor de verzoeker blijft er ondertussen een grote onzekerheid over de bestaansmogelijkheid van zijn bedrijf.

VAN GANZEN EN VOORNAMEN

Andere diverse klachten ten slotte handelen over een geweigerde aanvraag tot ontheffing van het verbod tot ontbossen en de aanrekening van een compensatievergoeding voor ontbossing. In die beide gevallen was de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de afdeling Bos en Groen een correcte houding innam met een voldoende onderbouwd en gemotiveerd standpunt. Bij een andere klacht over de afdeling Bos en Groen (2004-0569) werd een resultaat op een jachtexamen herzien na verdere discussie over de vraag of de rietgans toch niet kleiner is dan de grauwe gans. De examenjury vond beide soorten even groot maar na advies van het Instituut voor Natuurbehoud en het Koninklijk Instituut voor Natuurwetenschappen, werd het standpunt herzien.

Een verzoeker die reeds in 1999 bij ministerieel besluit zijn voornaam liet wijzigen van 'Edilbert' naar 'Eddy', slaagde er niet in om correcte aanslagbiljetten polderbelasting te ontvangen (2004-0825). Met zijn klacht werd dat rechtgezet. De oorzaak lag in onaangepaste gegevensbestanden van het Kadaster die voor deze aanslagbiljetten dienden. De Vlaamse Ombudsdienst wees de Polder van het Land van Waas erop dat in het kader van de **efficiënte coördinatie** de dienst had moeten reageren op de vele signalen die de verzoeker reeds had gegeven om deze fouten recht te zetten.

4.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

Op 20 januari 2005 werd het Jaarverslag 2003 besproken in de commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed (Stuk 41 (2004-2005) – Nr. 7).

AANBEVELING 2003-06

De Vlaamse overheid en de gemeenten moeten verder werk maken van een afdoende aanpak van milieuhinder door klasse 2- en 3-inrichtingen. De afspraken uit het kerntakendebat moeten concreet worden ingevuld.

Het is de afdeling Milieu-inspectie niet bekend in welke mate er op deze aanbeveling is ingegaan. De afdeling zelf neemt zich voor om in 2005 met zoveel mogelijk burgemeesters contact op te nemen.

De Beleidsnota Leefmilieu en Natuur stelt het concretiseren van de afspraken, gemaakt tijdens het kerntakendebat, als strategische doelstelling. Inzake handhaving wordt gewezen op het voeren van een flankerend en ondersteunend beleid en initiatieven inzake beleidsondersteuning en regelgeving. Met alle handhavingsactoren zal de organisatie van het handhavingsbeleid besproken worden. Samen met de studies van de Katholieke Universiteit Leuven en de Universiteit Gent zal dat als leidraad dienen voor de opstelling van een milieuhandhavingsdecreet. Een ontwerp wordt binnen afzienbare tijd in het Vlaams Parlement ingediend, kondigde de minister aan in de commissie. Het doel is in elk geval om te voorzien in een eenduidig handhavingskader met verruimde mogelijkheden voor een administratieve handhaving.

Wat het concretiseren van de afspraken uit het kerntakendebat betreft, blijven de precieze plannen nog onduidelijk. Het kerntakendebat legt een groot engagement bij de Vlaamse overheid. Het zijn de gemeenten die verantwoordelijk blijven voor de handhaving van klasse 2- en 3-inrichtingen maar de Vlaamse overheid garandeert de gemeenten daarbij wel ondersteuning, vorming en een goede informatie-uitwisseling tussen de gemeenten en de Milieu-inspectie.

AANBEVELING 2003-07

De Vlaamse overheid moet meer werk maken van de aanpak van geluidshinder ingevolge wegverkeer en de middelen daartoe verruimen. Om voldoende afdwingbaar te zijn, moeten de geluidsnormen op regelgevend niveau worden vastgesteld.

De Europese richtlijn 2002/49/EG inzake de evaluatie en beheersing van omgevingslawaai wordt omgezet in Vlaamse regelgeving. Een eerste fase bestaat in de opmaak van geluidskaarten voor wegen, spoorwegen, luchthavens en voor belangrijke industriële activiteiten.

AANBEVELING 2003-08

De Vlaamse overheid moet maatregelen nemen om de achterstand in de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen weg te werken en de dossiers binnen de decretale termijn van 90 dagen af te handelen.

Met ingang van 1 oktober 2004 werden er extra opdrachten toegekend aan de twee advocaten die zetelen in de VLAREBO-commissie. Verder wordt een aantal voorbereidende werkzaamheden uitbesteed aan 2 juristen. Dat moet de afdeling ruimte bieden om de achterstand weg te werken. Ten slotte wordt het intern functioneren van de commissie verbeterd door het opstellen van een jurisprudentie van de beslissingen van de commissie. Dat zal in de toekomst de afhandeling van vergelijkbare dossiers versnellen. In de commissie kondigt de minister ook aan dat, in het kader van

een herziening van het Bodemsaneringsdecreet, ook de beroepsmogelijkheden opnieuw kunnen worden bekeken. Hij benadrukt dat het niet de bedoeling is om de rechten van de burger te beknootten maar wel om tot een snellere afhandeling te komen.

AANBEVELING 2003-09

De Vlaamse overheid moet er voor zorgen dat effectieve bodemsanering niet ernstig wordt bemoeilijkt door onredelijk hoge tarieven van de erkende bodemsaneringsdeskundigen.

De OVAM heeft dit onderwerp als knelpunt besproken in haar overleg met de VEB (Vlaamse Erkende Bodemsaneringsdeskundigen) opdat de sector zelf hiervan duidelijk op de hoogte wordt gebracht. Op de OVAM-website werden gemiddelde prijzen opgenomen voor een aantal prestaties van de erkende bodemsaneringsdeskundigen. Die kunnen voor de burger als richtsnoer dienen.

4.4 Conclusies

Elk jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal klachten over milieuhinder en hoe dat probleem wordt aangepakt. Zowel de termijn als de afdoendheid van de interventie kunnen in een aantal dossiers beter. In enkele dossiers over klasse 2- en 3-inrichtingen merken we vooral de terughoudendheid op van de gemeente om maatregelen te treffen of zelfs om overleg met de omwonenden en de exploitant te starten. Een nieuw handhavingsdecreet en het implementatietraject van het kerntakendebat zijn de belangrijkste ingrepen die tot een grondige verbetering moeten leiden. Het doel is de administratieve handhaving ruimere en verfijnde mogelijkheden te bieden. Die beide elementen vormden reeds de basis van aanbeveling 2003-06 in het voorgaande jaarverslag. Het Vlaams Parlement keurde op 17 november een met redenen omklede motie goed waarin een eenduidige milieuregelgeving wordt gevraagd die rekening houdt met de afspraken uit het kerntakendebat.

De Vlaamse Ombudsdienst zal de realisaties op beide punten volgen. Het klachtenbeeld 2004 geeft geen aanleiding tot nieuwe aanbevelingen.

Het eerstelijnsklachtenrapport van AMINAL signaleert vooral ontoereikende informatieverstrekking als probleem bij de als **gegrond** beoordeelde klachten. De onderwerpen zijn zeer divers en hebben niet tot bepaalde plannen of realisaties geleid.

Wat de beroepen tegen beslissingen van de OVAM betreft, zijn er in het najaar 2004 maatregelen getroffen. De uitbesteding van een aantal taken moet de ruimte creëren om de achterstand weg te werken. De personen die die taken nu op zich nemen, hebben enige inwerktijd nodig. Er wordt verwacht dat de maatregelen tot resultaten leiden vanaf het tweede kwartaal van 2005. De problematiek is dus zeker nog niet van de baan. De Vlaamse Ombudsdienst kon in dit jaarverslag drie dossiers afsluiten maar heeft er nog een tiental in onderzoek. Het valt af te wachten of de resultaten dermate zullen zijn dat de achterstand op korte termijn wordt weggewerkt. Dat dit een acuut probleem vormt, mag blijken uit de behandeltermijn van de dossiers die tot anderhalf jaar of meer oploopt.

De maatregelen hebben lang op zich laten wachten. Twee maal werd de mogelijkheid van extra contractueel personeel onderzocht, eind 2003 en najaar 2004. Toen bleek dat een afwijking op de algemene wervingsstop niet mogelijk was, is voor de uitbesteding van een aantal taken gekozen. Jammer is dat op die wijze de kennisverwerving niet binnen de organisatie blijft. Of het voordeliger is om taken aan advocaten uit te besteden dan om tijdelijk personeel in dienst te nemen, valt ook te bevragen. In januari 2005 verneemt de Vlaamse Ombudsdienst dat de lineaire wervingsstop wordt aangepast. Door de departementen zelf verantwoordelijk te stellen voor de salariskredieten, kunnen zij binnen het beheer van dat krediet keuzes maken om toch personeel te vervangen of aan te werven. De contractuele aanwervingen om de behandeling van de beroepen bij de afdeling te versterken, worden zo alsnog mogelijk. Vermits er pas in de loop van 2005 een eerste effect in de dossieraanpak zal zijn en de doeltreffendheid van de ingrepen nog valt af te wachten, formuleert de Vlaamse Ombudsdienst de aanbeveling over de VLAREBO-beroepen met het accent op het snel wegwerken van de achterstand en het beheersen van de behandeltermijn.

Bij de klachten over bodemsanering ligt de focus op bodemsanering door particulieren. De aanleiding is zowat altijd een stookolietank. Het Bodemsaneringsdecreet legt de saneringsplicht bij de eigenaar. Die kan zelf initiatief nemen om desgewenst de installateur of de controleur van de tank of de leverancier van de stookolie aansprakelijk te stellen. Uiteraard is dat voor de saneringsplichtige een onverwachte en substantiële uitgave en vergt het enige tijd om een saneringsproject te starten. Uit de aangehaalde dossiers mag echter blijken dat de termijn tussen vaststelling van een verontreiniging en de start van saneringswerkzaamheden gemakkelijk oploopt tot enkele jaren. De hinder die men in aangrenzende woningen ondervindt, leidt tot terechte klachten.

Duidelijke informatieverstrekking aan de omwonenden over de termijnen en procedures bij bodemsanering is een minimumvereiste. Het moet echter ook mogelijk zijn om die termijn in te korten. Een eerste stap waaraan wordt gedacht bij een herziening van het Bodemsaneringsdecreet, is het samenvoegen van het oriënterend en het beschrijvend bodemonderzoek. Het Bodemsaneringsdecreet kent nu reeds de mogelijkheid tot een ambtshalve sanering als de saneringsplichtige in gebreke blijft. Maar een kostenverhalende ambtshalve sanering blijkt echter nooit te worden uitgevoerd. Een andere mogelijkheid waarin de minister in januari 2005 in de commissie een initiatief op korte termijn aankondigde, is de realisatie van een saneringsfonds voor stookolietanks, naar analogie van het saneringsfonds voor tankstations.

Wat ambtshalve saneringen betreft waarin de overheid geen terugbetaling verwacht, wordt geput uit het bodemsaneringsfonds. De middelen van dat fonds zijn behoorlijk verminderd. De beleidsbrief stelt een dubbele prioriteitsstelling voor. Bodemverontreinigingen met een acuut gevaar krijgen de hoogste prioriteit. Vervolgens wordt het maatschappelijke belang in het kader van een duurzame ontwikkeling beoordeeld. De concrete planning en timing blijven vooralsnog onduidelijk.

Ten slotte vraagt de Vlaamse Ombudsdienst aandacht voor woningen waarvan de bewoners met zware wateroverlast te kampen hebben. De intenties, vervat in het decreet Integraal Waterbeleid, moeten snel tot concrete oplossingen leiden. De mogelijkheid van een aankoopverplichting wordt in het vooruitzicht gesteld maar de betrokkene moet dan wel de waardevermindering van zijn eigendom aantonen. Vervolgens moet er ook een prijs worden bepaald. Een vlotte en efficiënte procedure moet hiervoor worden uitgewerkt. Voor de gevallen uit het historisch passief waarvoor deze regeling geen oplossing biedt, zal de regelgever in voorkomend geval moeten optreden.

4.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-03

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de afdeling Juridische Dienstverlening) moet op korte termijn de achterstand in de behandeling van de VLARE-BO-beroepen wegwerken en een redelijke behandeltermijn garanderen voor de dossiers.

AANBEVELING 2004-04

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet nagaan of de te doorlopen procedure bij een bodemsanering niet versneld kan worden volgens een redelijke termijn. Tevens moeten strenge criteria worden opgesteld voor het verlenen van uitstel aan de saneringsplichtige en moeten alle belanghebbenden geïnformeerd worden over de timing en de procedure.

AANBEVELING 2004-05

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet onderzoeken hoe er op een efficiënte en kostenverhalende manier kan worden overgegaan tot ambtshalve sanering als de saneringsplichtige zijn verplichtingen niet nakomt binnen een redelijke termijn. Duidelijke informatie moet worden verstrekt over de concrete planning en de timing van de ambtshalve saneringen, gefinancierd door het Bodemsaneringsfonds.

AANBEVELING 2004-06

De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet na de invoering van de watertoets bij de aflevering van stedenbouwkundige vergunningen ook oplossingen uitwerken voor het historisch passief, desnoods op regelgevend vlak, en samen met de lokale overheden nagaan wat er verder kan worden gedaan voor reeds bestaande woningen in zware risicogebieden.

Dit thema omvat de klachten over de waterdistributie door de drinkwatermaatschappijen, de klachten over de afvalwaterheffing en de klachten over de gas- en elektriciteitsvoorziening.

5.1 Regels en uitvoering

5.1.1 REGELS

Voor de waterdistributie is de belangrijkste regeling het decreet betreffende water bestemd voor menselijke aanwending van 24 mei 2002 (Drinkwaterdecreet). In dat decreet worden naast kwaliteitsnormen voor drinkwater ook een aantal regels bepaald over de wateraansluiting en het geleidelijk verplichte gebruik van watermeters. Het decreet regelt ook de levering van een gratis hoeveelheid water per gezinslid en de oprichting van een onafhankelijke reguleringsinstantie voor drinkwater op Vlaams niveau.

De afvalwaterheffing is een Vlaamse heffing die gebaseerd is op het waterverbruik dat het voorafgaande jaar aan de burgers en bedrijven werd gefactureerd. De regeling ervan staat in de wet van 26 maart 1971 op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging. De heffing is gebaseerd op het principe "de vervuiler betaalt" en moet mee de waterzuivering financieren. De overheid heeft diverse sociale vrijstellingen ingevoerd die vanaf 2000 grotendeels automatisch gebeuren.

Door een wetswijziging is vanaf 2005 voor de kleinverbruikers het principe van de geïntegreerde factuur ingevoerd, waarbij voortaan een "bijdrage" wordt geïnd ter vervanging van de afvalwaterheffing. De inning van die bijdrage wordt geïntegreerd op de factuur voor waterverbruik van de drinkwatermaatschappijen. Hierdoor zou er een duidelijkere band moeten komen tussen het waterverbruik en de daarop berekende "bijdrage".

Sedert 1 juli 2003 is de gas- en elektriciteitsmarkt in Vlaanderen vrijgemaakt. De consument kan sindsdien vrij van leverancier veranderen. De controle en regulering inzake gas en elektriciteit is bij de staatshervorming opgedeeld tussen deels de federale overheid en deels de gewesten. De vrijmaking of liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt werd voor Vlaanderen voorbereid met het Elektriciteitsdecreet van 17 juli 2000 en het Aardgasdecreet van 6 juli 2001. Met een besluit van 31 januari 2003 werden aan de elektriciteitssector een aantal openbaredienstverplichtingen opgelegd. Een besluit van 14 november 2003 legde de verplichte levering vast van 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid in Vlaanderen.

5.1.2 UITVOERING

De waterdistributie is in Vlaanderen in handen van de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) en een aantal (inter)gemeentelijke maatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst is alleen rechtstreeks bevoegd voor de VMW. Die Vlaamse Openbare Instelling staat in voor zowat de helft van de waterdistributie in Vlaanderen. De Vlaamse overheid heeft geopteerd voor een scenario om het Vlaamse aandeel in de VMW te verkopen. Het Drinkwaterdecreet bepaalt de oprichting van een reguleringsinstantie voor drinkwater.

De afvalwaterheffing van de gezinnen en de bedrijven werd tot nu toe uitsluitend geïnd door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM). De VMM is een Vlaamse Openbare Instelling die onder meer de kwaliteit van het milieu mee controleert.

De regeling van de afvalwaterheffing maakt een onderscheid tussen klein- en grootverbruikers. Kleinverbruikers (meer dan 2 miljoen) zijn grotendeels gezinnen, grootverbruikers (circa 32.000) zijn vooral bedrijven. Voor de kleinverbruikers zullen vanaf 2005 de drinkwatermaatschappijen instaan voor de inning van de "bijdrage" die vanaf dan aangerekend wordt op de drinkwaterfactuur en die in de plaats komt van de afvalwaterheffing. De inning van de afvalwaterheffing van grootverbruikers blijft verder toevertrouwd aan de VMM, die ook nog instaat voor de inning van de restheffing op het waterverbruik in 2003 waarop nog geen afvalwaterheffing werd geheven.

In het kader van het Elektriciteitsdecreet werd op Vlaams niveau de VREG opgericht, de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt. Die instantie is een openbare instelling die moet samenwerken met de CREG, de federale Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas. De VREG moest de vrijmaking van de energiemarkt in Vlaanderen begeleiden, werkt mee aan de (naleving van) de reglementering en heeft ook een informatieve taak.

Door de decreten van 7 mei 2004 en 30 april 2004 worden de VMM en de VREG in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid omgevormd tot respectievelijk een intern en een extern verzelfstandigd agentschap.

Van de VMM, de VREG en de VMW werd een eerstelijnsklachtenrapportage ontvangen.

5.2 Klachtenbeeld

Tabel 25 Water, Gas en Elektriciteit: eerstelijnsklachten in 2004

	Afvalwaterheffing (VMM)	Waterlevering (VMW)	Energie (VREG)	Totaal
Totaal	21	57	2	80
Ontvankelijk	20	54	1	75
Onontvankelijk	1	3	1	5
-45 dagen	20	57	2	79
+45 dagen	1	0	0	1
Gegronnd	8	23	0	31
Ongegrond	12	31	1	44
Opgelost	8	20	1	29
Niet opgelost	12	3	0	15
Beslissing	3	3	0	6
Behandeltermijn	0	4	0	4
Informatieverstrekking	2	8	1	11
Bereikbaarheid	0	3	0	3
Bejegening	0	1	0	1
Andere	3	4	0	7

Tabel 26
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	60
Beoordelingsfase (fase D)	49
Opschorting behandeling	0
Totaal	110

Tabel 27
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	23
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	8
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
subtotaal (deels) gegronde klachten	32
Terechte opmerking	3
Beleidsaanbeveling	8
Ongegronde klacht	6
Geen oordeel mogelijk	2
Andere	1
Totaal	52

Tabel 28
Milieu – Water, gas en elektriciteit:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	2
Afdoende motivering	2
Redelijkheid en evenredigheid	3
Actieve dienstverlening	10
Deugdelijke correspondentie	5
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	11
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	11
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	4
Redelijke behandeltermijn	4
Efficiënte coördinatie	5
Totaal	57

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **water, gas en elektriciteit** samen 75 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 110 ontvankelijke klachten onderzocht over dit thema en 49 klachten daarvan beoordeeld (door afwijzing in de eerste lijn van klachten over bezwaarbeslissingen, werden die een tijd lang in de tweede lijn opgestart).

5.2.1 HET ONOPGELOSTE PROBLEEM VAN DE VERBORGEN LEKKEN

De Vlaamse Ombudsdienst en ook de eerstelijnsklachtenbehandelaar van de VMW hebben in 2004 opnieuw een opvallend aantal klachten behandeld die te wijten zijn aan een verborgen lek in de waterleiding. Vaak vallen die klachten uiteen in twee aspecten: één over de hoge waterfactuur van de drinkwatermaatschappij en met name de VMW en één over de integrale aanrekening van de afvalwaterheffing door de VMM.

WAAROM VERDWIJNT, MET MIJN LEIDINGWATER, OOK MIJN GELD?

Vaak wordt een verborgen lek pas opgemerkt bij de jaarlijkse opname van de meterstand of bij ontvangst van de jaarlijkse waterfactuur, als het kwaad al is geschied. Vrijwel altijd draait de abonnee er zelf voor op. In slechts één geval kwam de VMW toch over de brug.

In dossier 2003-0640 wordt bij de opname van de meterstand door de VMW en na nazicht een lek vastgesteld aan de verbindingsbuis tussen de binneninstallatie en de wateraansluiting in een watermeterput, zo'n 100 meter verderop over de scheidingslijn nabij de oprit van de burens. Als de verzoeker zijn factuur voor waterverbruik van de VMW ontvangt, blijkt dat de VMW hem het lekverlies integraal heeft doorgerekend. In plaats van zijn normale jaarlijks verbruik, wordt hem nu een verbruik aangerekend van maar liefst 4.290 m³ of ruim 20 keer meer, goed voor een bedrag van 7.350 euro. De verzoeker is stomverbaasd over die abnormaal hoge factuur, omdat het lek totaal onzichtbaar was. Hij vraagt daarom aan de VMW een herberekening van de waterfactuur op basis van een verminderd lektarief.

Aanvankelijk weigert de VMW een herberekening. Als de verzoeker tijdelijk een voorgesteld afbetalingsplan niet stipt opvolgt, dreigt de VMW zelfs met afsluiting van de watertoevoer. Na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst weet die de VMW uiteindelijk toch te overhalen tot een herberekening en een aanzienlijke vermindering van de waterfactuur voor de verzoeker waarbij rekening wordt gehouden met het onzichtbare lek.

De VMW laat aanvankelijk weten dat zij haar houding in verband met een verborgen lek de laatste jaren heeft verstrengd. Al het water dat door de teller is gestroomd is ten laste van de klant (waterverkoopreglement). In dit uitzonderlijke geval is de VMW uiteindelijk toch bereid tot een herziening omdat de watermeter zich ver van de woning bevindt en het daardoor voor de verzoeker niet mogelijk was regelmatig de stand van de watermeter te controleren. Bovendien was het lek onzichtbaar en moeilijk detecteerbaar, wat echter ook kan gezegd worden van andere gevallen waarin de VMW een herziening nochtans afwees.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en voldoende hersteld** (door de herziening). Daarbij werd vooreerst de norm **redelijkheid en evenredigheid** miskend, omdat een integrale aanrekening van de factuur geen verantwoording vindt in een fout van de verzoeker, voor wie het lek totaal onzichtbaar was en de volledige aanrekening ook onredelijke gevolgen zou hebben voor de afvalwaterheffing van het jaar nadien. Daarnaast werd ook tekortgeschoten in de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** in verband met lekken en had de VMW haar houding sneller moeten herzien. De Vlaamse Ombudsdienst gaf ook als aanbeveling mee dat de VMW moet zorgen voor een aangepaste en klantvriendelijkere benadering van de problematiek van een verborgen lek, waarbij men zich best zo veel mogelijk baseert op het gemiddelde verbruik van de voorgaande jaren.

De Vlaamse Ombudsdienst trad, na een rondvraag bij andere watermaatschappijen waarbij grote verschillen bleken, in overleg met de VMW over het probleem. Volgens de VMW is een minnelijke schikking mogelijk "als er een substantieel hogere factuur is dan normaal door een lek", op voorwaarde dat "de klant in financiële moeilijkheden verkeert of wanneer een ondergronds lek pas na omstandige lekdetectie en graafwerk kon ontdekt worden". Het basisprincipe blijft dat het water dat door de watermeter gestroomd is, betaald moet worden.

In overleg met de VMW werd aanvankelijk geopteerd voor een aanpak van die problematiek door de Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater, ingesteld door het Drinkwaterdecreet van 24 mei 2002. Door de aanpak door zo'n overkoepelende en onafhankelijke instantie zou immers een eenvormige regeling voor lekken mogelijk zijn.

Inmiddels is de oprichting van een Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater echter nog steeds niet gerealiseerd. De Vlaamse Ombudsdienst blijft er bij dat een eenvormige regeling uiteraard de beste oplossing is. Nu er echter nog geen reguleringsinstantie is, kan en moet de VMW zelf al werk maken van een realistischere gedragslijn in geval van een lek, samen met of desnoods los van de andere drinkwatermaatschappijen. Desnoods kan ook gedacht worden aan een solidariteitsfonds (bij elke watermaatschappij of één gezamenlijk op Vlaams niveau).

In feite wordt door de VMW nu ieder geval afzonderlijk beoordeeld. Lekken aan de binneninstallatie (keuken, toilet of boiler) worden sowieso niet aanvaard. Bovendien is een onzichtbaar lek voor de VMW niet (meer) voldoende om een verminderd lektarief toe te passen, zoals bij een onzichtbare afloop van een boiler naar de riolering. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat geen vaststelling door de VMW zelf of een onreglementaire toepassing niet als argument gebruikt mogen worden om een verminderd lektarief te weigeren. Die feiten zijn immers volstrekt niet de oorzaak van het lek.

De Vlaamse Ombudsdienst kan alleen vaststellen dat voor de ruim 15 dossiers die aan de VMW zijn voorgelegd, de VMW slechts in één geval de toepassing van een lektarief heeft aangevaard. Nochtans is in veel meer gevallen dan de VMW wil aannemen, een lekverlies voor de klant niet zichtbaar bij een normale controle van zijn waterleiding. Wat niet zichtbaar is bij een normale controle, kan de verbruiker niet verweten worden. In dat geval is een aanpassing van de waterfactuur een gerechtvaardigde verwachting.

De VMW heeft in 2004 haar algemene informatieverstrekking op het vlak van verborgen lekken wel enigszins opgedreven. Zo raadt de VMW aan om regelmatig de (evolutie van de) watermeterstand na te gaan. Een soepeler houding van de VMW is echter aangewezen.

WAAROM VOLGT NA EEN HOGE WATERFACTUUR OOK NOG EEN FORSE AFVALWATERHEFFING?

Met de volledige betaling van het lek lijkt het leed van de burger geleden, tot hij een jaar later de afvalwaterheffing ontvangt. De VMM heeft zich, conform de regelgeving, op de waterfactuur gebaseerd, met als gevolg dat ook de afvalwaterheffing veel hoger is.

In dossier 2003-0866 wordt bij de verzoekster, naar aanleiding van de ontvangst van de factuur voor waterverbruik, een onzichtbaar lek in de kelder vastgesteld, maar een vermindering van de waterfactuur is door haar drinkwatermaatschappij (de VMW) definitief afgewezen. Het lek heeft geleid tot een ruim tien keer hoger jaarlijks verbruik (totaal 1.260 m³). Een jaar later ontvangt zij een onverwacht hoge afvalwaterheffing van 770 euro, die gebaseerd is op de hoge waterfactuur ingevolge het lek. Het bezwaar van de verzoekster wordt door de VMM afgewezen, die ook na verdere tussenkomst bij de afwijzing blijft.

Aan dergelijke klachten ten aanzien van de VMM wordt door de Vlaamse Ombudsdienst een **beleidsaanbeveling** gekoppeld: een wijziging van de houding van de VMM vereist een wijziging van de reglementering. Vroeger verminderde de VMM de afvalwaterheffing op voorlegging van een attest van de drinkwatermaatschappij.

Nu dit door dwingende richtlijnen van het Rekenhof niet meer mogelijk is, kan de VMM de afvalwaterheffing alleen nog herzien na een effectieve vermindering van de waterfactuur via een creditnota van de drinkwatermaatschappij. Die weigert dat meestal (vermindering van inkomsten) en dan heeft de burger geen andere keuze dan nog eens te betalen.

Een globale oplossing voor dit probleem ligt vooral bij de drinkwatermaatschappijen (creditnota en/of een fonds, zie voorheen), maar aanvullend ook bij de Vlaamse overheid. Die zou via de reguleringsinstantie een eenvormige regeling kunnen laten uitwerken of een compensatiefonds kunnen oprichten of zou ook de wettelijke mogelijkheid kunnen bepalen om op basis van een attestering van het lek de afvalwaterheffing te verminderen en zo de gevolgen van het lek volledig te neutraliseren. Tot nu toe acht de VMM die laatste oplossing niet aangewezen wegens het gevaar voor misbruiken, maar volgens de Vlaamse Ombudsdienst is dat vooral een zaak van goede regelgeving. Bovendien is iedereen het er over eens dat de huidige toestand niet kan, omdat men nu wordt belast op water dat men niet heeft gebruikt noch vervuild. Het nieuwe stelsel van inning vanaf 2005 van een "bijdrage" door de watermaatschappijen lost dat probleem niet op.

5.2.2 BETWISTE INVORDERINGEN

WAT DOET DIE GERECHTSDEURWAARDER AAN MIJN DEUR?

Zoals ook bij de eerstelijnsklachten vastgesteld kan worden, blijven, door de macht van de grote getallen (2,3 miljoen aanslagbiljetten per jaar), de klachten over foutieve elektronische koppelingen van gegevens en daardoor foutieve invorderingen van afvalwaterheffingen een terugkerend fenomeen, al zijn door de VMM de voorbije jaren grote inspanningen geleverd.

In dossier 2004-0464 is de verzoeker in januari 2001 naar een ander adres verhuisd. Op 25 mei 2004 krijgt hij niets vermoedend het ongewenste bezoek van een gerechtsdeurwaarder, die hem in opdracht van de VMM een dwangbevel komt betekenen wegens de niet-betaling van een afvalwaterheffing voor 2001, met aanrekening van extra kosten. Volgens de gerechtsdeurwaarder zijn er reeds drie voorgaande invorderingsstappen gebeurd, waar de verzoeker niets van afweet. Daardoor is de totale som opgelopen van 39 euro tot bijna 200 euro. De verzoeker contacteert de VMM maar krijgt een afwijzend antwoord.

De VMM geeft na onderzoek toe dat er iets fout is gelopen. Voorafgaand aan het dwangbevel is er inderdaad een herinnering, een aangetekende aanmaning en een gerechtelijke aanmaning gestuurd, maar telkens naar het vroegere adres van de verzoeker waardoor die daarvan niets heeft ontvangen. De VMM baseert zich bij de inning op de gegevens van de drinkwatermaatschappijen die elektronisch worden verwerkt. Als het kohierartikel van de heffing gelinkt is met het rijksregisternummer van de heffingsplichtige wordt het verzendadres automatisch aangepast. In dit geval werden de gegevens niet gekoppeld en werden de inningsdocumenten naar een verkeerd adres verzonden. De VMM erkent de fout en annuleert de bijkomende inningskosten. De verzoeker moet enkel de heffing betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst gaf aan deze klacht de kwalificatie **gegrond en voldoende hersteld** (door de annulatie van de kosten), met miskennen van de ombudsnormen **efficiënte coördinatie** (ten onrechte geen koppeling van gegevens) en **actieve dienstverlening** (omdat de VMM de correctheid van haar vorderingen had kunnen controleren vooraleer een beroep te doen op de toch wel stigmatiserende tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder).

De meeste van deze klachten worden opgevangen in de bezwaarprocedure voor de afvalwaterheffing. Sommige sijpelen door tot bij de Vlaamse Ombudsdienst. Als er een fout is gemaakt, gaat de VMM in de meeste gevallen over tot herstel.

DE WATERAFSLUITING ALS VERANTWOORD DWANGMIDDEL?

Waar de VMM doorgaans voor de invordering van de afvalwaterheffing een beroep moet doen op een gerechtsdeurwaarder, heeft de VMW een ander wapen ter beschikking: de afsluiting van de watertoevoer als ultiem drukkmiddel. Een waterafsluiting bij gewone burgers en gezinnen vereist wel de tussenkomst van de zogenoemde "lokale adviescommissie" die daartoe bij elk OCMW is ingesteld. Die tussenstap moet een waarborg zijn om een onverantwoord beroep op een afsluiting van de watertoevoer te verhinderen.

In dossier 2004-0731 is de verzoeker de dupe van een gerechtelijke procedure tegen zijn commerciële partner. Daardoor is hij in zware financiële moeilijkheden geraakt. Als gevolg daarvan heeft hij voor zijn waterverbruik steeds meer schuld opgebouwd bij de VMW en heeft hij al diverse afbetalingsplannen afgesproken met de VMW. Als de verzoeker tijdelijk niet betaalt en dan een afbetaling voorstelt van 16 euro per maand gaat dit voor de VMW te ver en doet zij een beroep op de lokale adviescommissie. Die behandelt de zaak op drie van haar vergaderingen. Ze nodigt de verzoeker ook telkens uit maar die komt niet opdagen.

Uiteindelijk gaat de lokale adviescommissie op 27 mei 2003 akkoord met een eventuele waterafsluiting, tenzij de verzoeker een maandelijkse afbetaling respecteert van 145 euro. Dat wordt ook aan de verzoeker meegedeeld. Die laat aan de VMW weten dat hij dit niet aankan en doet een tegenvoorstel. Daarop gaat de VMW akkoord met een afbetaling van 50 euro per maand. Inmiddels is de schuld opgelopen tot zo'n 1.000 euro.

De verzoeker respecteert gedurende negen maanden die afbetaling maar komt dan terug in moeilijkheden en stopt tijdelijk (gedurende twee maanden) de betaling en neemt contact op met de VMW. Daarop verwittigt de VMW de verzoeker per brief dat bij niet-betaling het water wordt afgesloten en op 10 september 2004 voert de VMW die dreiging ook uit. De verzoeker doet vervolgens een nieuw voorstel van afbetaling dat na onderhandeling en tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst door de VMW wordt aanvaard als er deels een onmiddellijke betaling volgt. De verzoeker gaat hiermee akkoord en de aansluiting wordt hersteld.

De VMW wijst er in een reactie achteraf nog op dat zij vijf verschillende afbetalingsvoorstellen van de verzoeker aanvaardde vooraleer over te gaan tot de waterafsluiting en dat de verzoeker via zijn vroegere firma nog een andere woning bezit waarvoor de kosten voor het waterverbruik door de verzoeker worden betwist.

De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat de VMW aanvankelijk aanzienlijk geduld heeft gehad ten aanzien van de verzoeker maar begrijpt niet waarom geen begrip opgebracht werd voor de nieuwe betalingsmoeilijkheden. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **deels gegrond** (de wettelijke procedure werd nageleefd) en **voldoende hersteld** (door het nieuwe afbetalingsplan), met onvoldoende oog voor de **actieve dienstverlening**. Door iets meer geduld van de VMW had de waterafsluiting mogelijk vermeden kunnen worden. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst moet, tenzij bij manifeste onwil om te betalen, het wapen van de waterafsluiting zoveel mogelijk vermeden worden.

In dossier 2004-0732, met eveneens een waterafsluiting als twistpunt, was de betalingsplichtige een private onderneming (hotel en verhuurkantoor) en werd door de VMW kennelijk sneller overgegaan tot de afsluiting van de watertoevoer. Daar werd de waterafsluiting na betaling nog dezelfde dag ongedaan gemaakt. Omdat het om een onderneming (rechtspersoon) ging, was geen toestemming van de lokale adviescommissie vereist. Toch waren aanvankelijk door de waterafsluiting ook (hotel)bewoners de dupe. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt dan ook aan telkens grondig na te gaan of door een waterafsluiting geen onschuldigen worden getroffen.

5.2.3 DE PROBLEMEN ROND VRIJSTELLINGEN

Zoals ook duidelijk blijkt uit de eerstelijnsklachten bij de VMM, hebben heel wat klachten betrekking op het mislopen van een vrijstelling van de afvalwaterheffing.

AANVRAAG TE LAAT, VRIJSTELLING VERVALLEN?

Sommige categorieën heffingsplichtigen hebben om sociale redenen recht op een vrijstelling van de afvalwaterheffing. Het gaat vooral om personen met een handicap met een bepaalde uitkering, personen die van een leefloon leven en bejaarden met een beperkt inkomen.

Een aantal van die vrijstellingsgerechtigden vallen echter uit de boot, omdat voor hen geen automatische vrijstelling geldt, terwijl hun aanvraag wegens laattijdigheid wordt afgewezen.

In dossier 2004-0582 hebben de verzoekers een gehandicapte zoon die 100% invalide is en bij hen inwoont. Omdat die alleen dan recht geeft op een vrijstelling, hebben de ouders de wateraansluiting op zijn naam geplaatst. Voor 2001 en 2002 hebben zij telkens, op basis van de uitkering voor hun gehandicapte zoon, een automatische vrijstelling en dus geen aanslagbiljet ontvangen. Voor 2003 is er plots geen automatische vrijstelling en wordt er een aanslagbiljet verstuurd, dat echter niet bij hen toekomt. Ingeval van een aanslagbiljet moet de vrijstelling aangevraagd worden binnen 3 maanden na de verzending door het opsturen van een attest aan de VMM. Nietsvermoedend gaan de verzoekers echter opnieuw uit van een automatische vrijstelling. Als zij na enkele maanden een betalingsherinnering ontvangen, sturen ze het attest op van hun gehandicapte zoon en vragen ze alsnog de vrijstelling. Die wordt door de VMM echter wegens laattijdigheid afgewezen (niet binnen de 3 maanden). Ook na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst blijft de VMM bij de afwijzing. Ook op de vraag een ambtshalve ontheffing te overwegen gaat de VMM niet in.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst druist dat standpunt in tegen het rechtvaardigheidsgevoel. Het feit dat er onverwacht geen automatische vrijstelling is gebeurd, terwijl de verzoekers het aanslagbiljet niet hebben ontvangen, kan als een nieuw feit worden beschouwd om een ambtshalve ontheffing te overwegen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt daarbij vast dat de VMM deze regeling wel erg strikt interpreteert en dat bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen daarbij vlugger een ambtshalve ontheffing toekent en de mogelijkheid daartoe ook op meer systematische wijze onderzoekt.

Een aanvraagtermijn van maar 3 maanden vanaf de verzending van het heffingsbiljet is bovendien vrij kort. Daarom moet de overheid een verlenging van die aanvraagtermijn overwegen of de regels voor de aanvaarding van overmacht versoepelen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is die klacht dan ook **gegrond en verder te herstellen** en zijn de ombudsnormen **actieve dienstverlening** (geen onderzoek naar de ambtshalve ontheffing) en **efficiënte coördinatie** (geen automatische vrijstelling) geschonden.

DE AUTOMATISCHE VRIJSTELLING: EEN ZEGEN, MAAR GEEN RECHT?

Door een nog meer doorgedreven coördinatie tussen de verschillende gegevensbestanden was er in het hiervoor besproken dossier opnieuw een automatische vrijstelling geweest en had het probleem zich niet voorgedaan. Het huidige systeem biedt echter geen garantie op een automatische vrijstelling, ook niet als die er de vorige jaren wél was. Elk jaar opnieuw moeten de betrokkenen afwachten of zij al dan niet een aanslagbiljet zullen ontvangen. Zo ja, dan blijven zij verplicht tijdig op basis van een attest een vrijstelling aan te vragen.

De automatische vrijstelling hangt in grote mate af van een succesvolle elektronische koppeling van gegevensbestanden. De regel dat een automatische vrijstelling geen recht is en dat de betrokken gezinnen elk jaar maar moeten afwachten of er door de VMM een aanslagbiljet wordt toegezonden, leidt nog te zeer tot onzekerheid bij de betrokken gezinnen.

Onder meer ingevolge een aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst, worden sedert 2000 de meeste vrijstellingen automatisch toegekend. Die automatische vrijstellingen zijn een grote verbetering. Ze komen tot stand door een koppeling van de databank van de VMM (gegevens van de drinkwatermaatschappijen) met de Kruispuntbank van de sociale zekerheid, een goed voorbeeld van e-government. Dat systeem wordt nu overgenomen door de drinkwatermaatschappijen. Het is daarbij de vraag of dat voldoende vlot zal verlopen.

In het vorige jaarverslag werd uitvoerig aangegeven dat bepaalde vrijstellingsgerechtigden geen automatische vrijstelling krijgen, waaronder de leefloontrekkers. Alleen voor een deel van die leefloontrekkers heeft de VMM een oplossing kunnen vinden via bevraging van de OCMW's. Nog te veel automatische vrijstellingen worden mislopen door afwijkende gegevens in de gegevensbestanden waardoor er geen koppeling tussen die bestanden tot stand komt.

WAAROM TELT MIJN VRIJSTELLING NIET?

Een aantal vrijstellingen worden ook mislopen door een strikte toepassing door de VMM van het principe van de zogenaamde "onweerlegbare band" dat vastgelegd is in de regelgeving.

In dossier 2004-0108 heeft de vrouw van de verzoeker op basis van haar zware handicap recht op vrijstelling van de afvalwaterheffing. Om de vrijstelling te kunnen krijgen moet de persoon die recht heeft op vrijstelling (vrijstellingsgerechtigde) en de heffingsplichtige (dit is de persoon aan wie het jaar voordien het waterverbruik is gefactureerd en dus op wiens naam de waterfactuur staat) volgens de VMM dezelfde zijn, een gevolg van een onweerlegbaar wettelijk vermoeden in de wet.

De waterfactuur stond aanvankelijk alleen op naam van de man. Omdat die niet de vrijstellingsgerechtigde is, werd de vrijstelling door de VMM afgewezen. De verzoeker laat daarom de wateraansluiting en dus de waterfactuur zetten op "X (zijn naam) per adres Y (naam van zijn gehandicapte echtgenote)", om te vermijden dat de facturen en invorderingen toekomen op (alleen) de naam van zijn gehandicapte vrouw. Zijn aanvraag om vrijstelling wordt echter opnieuw afgewezen door de VMM, ook na bezwaar. De VMM stelt dat volgens rechtspraak de formule "X, per adres Y" geen houder van een aansluiting of een gefactureerde aangeeft, maar een onderdeel is van een facturatieadres. Bijgevolg moet, om de vrijstelling te krijgen, de wateraansluiting effectief op naam komen van de gehandicapte echtgenote zelf. Dat gaat volgens de Vlaamse Ombudsdienst te ver, aangezien de vrouw niet bekwaam is facturen te beheren. Ondertussen is het te laat om tijdig de wijzigingen aan de watermaatschappij te melden en de vrijstelling opnieuw aan te vragen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en verder te herstellen**, omdat het probleem door de VMM te weinig klantvriendelijk en realistisch is aangepakt. Daarom ook acht de Vlaamse Ombudsdienst onder meer de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden. De VMM had het probleem soepeler kunnen benaderen en in samenspraak met de verzoeker naar een passende en voor hem aanvaardbare oplossing kunnen zoeken. Zo zou de VMM zich onder meer kunnen informeren door bij de gemeente een attest van gezinsamenstelling op te vragen. Een raad die ook kan gegeven worden aan de drinkwatermaatschappijen, die vanaf 2005 het systeem overnemen.

5.2.4 MINIMUMHEFFING EN ONWEERLEGBARE BAND

De afvalwaterheffing geeft, naast problemen rond invorderingen en vrijstellingen, ook nog aanleiding tot andere klachten, zoals bijvoorbeeld over de minimumheffing.

WIE HELPT MIJ AF VAN DIE MINIMUMHEFFINGEN?

Vooraf bij de VMM heeft de automatische verwerking en koppeling van gegevens zo zijn gevolgen. Een traditioneel voorbeeld is de heffing of de aanmaning die naar een verkeerde persoon of naar een foutief adres wordt verstuurd. Die gevallen keren jaarlijks terug.

Een ander ongewenst gevolg van de automatische verwerking van gegevens is de aanrekening van minimumheffingen in gevallen waar die vermeden kan worden.

In dossier 2003-0658 woont de verzoeker in een woning waarvan de twee verdiepingen afzonderlijk bewoond kunnen worden. Daarom heeft de verzoeker destijds ook twee wateraansluitingen laten plaatsen, waarvan hij er in de praktijk echter slechts één gebruikt.

Sedertdien ontvangt hij elk jaar van de VMM twee aanslagbiljetten voor de afvalwaterheffing, waarvan één voor een zeer miniem bedrag, maar die telkens tot de wettelijke minimumheffing wordt verhoogd. Zo zijn de beide heffingen voor 2003 gebaseerd op respectievelijk 53 m³ en slechts 1 m³ waterverbruik, maar wordt hem hiervoor naast een normale heffing toch nog eens een minimumheffing aangerekend. De verzoeker begrijpt niet waarom de VMM de heffing niet berekent op het totale waterverbruik in zijn woning, waardoor dan een minimumheffing wordt uitgespaard.

De VMM wijst erop dat de verzoeker bij de drinkwatermaatschappij twee keer als klant geregistreerd staat. Doordat de drinkwatermaatschappij jaarlijks twee keer waterverbruik factureert, worden door de VMM automatisch twee aanslagbiljetten aangemaakt, waarvan één automatisch opgetrokken wordt tot de minimumheffing van 7,5 euro. De VMM gaat akkoord om de heffingen voor beide aansluitingen in de woning samen te voegen maar enkel na telkens een bezwaarschrift van de verzoeker. Dat gebeurt en de minimumheffing wordt geannuleerd. De verzoeker zal wel elk jaar opnieuw tijdig een bezwaar moeten indienen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **gegrond en verder te herstellen** met miskenning van de norm **efficiënte coördinatie**. Er is immers geen wettelijk beletsel om beide heffingen samen te voegen en zo één minimumheffing te voorkomen. Bovendien zou de samenvoeging ook mogelijk moeten zijn zonder dat de verzoeker elk jaar opnieuw daartoe een bezwaar moet indienen. De Vlaamse Ombudsdienst geeft daarom de aanbeveling de afvalwaterheffingen van één heffingsjaar van eenzelfde persoon op eenzelfde adres altijd samen te voegen, al dan niet na een eenmalige aanvraag door de burger. De VMM moet immers voor de burger kostenbesparend en zo klantvriendelijk mogelijk handelen.

Tegelijk beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan het stelsel van de wettelijke minimumheffingen te herzien, omdat de minieme baten van de minimumheffingen niet opwegen tegen de relatief grote inspanningen voor de VMM en vooral de last voor de burger, die voor een miniem verbruik een niet-evenredige heffing krijgt aangerekend.

In dossier 2003-1010 krijgt de verzoeker, voor eenzelfde heffingsjaar, één heffing voor een eigen waterwinning en één heffing voor zijn minieme verbruik op het waterleidingnet, verhoogd tot het wettelijk minimumbedrag. Nochtans waren de voorafgaande jaren de beide heffingen door de VMM na bezwaar wel samengevoegd op één aanslagbiljet, waardoor de minimumheffing werd vermeden. De extra heffing voor het leidingwater is bij de verzoeker telkens zeer miniem, maar wordt verhoogd tot de minimumheffing. Enkel na bezwaar blijkt de VMM bereid de beide heffingen opnieuw samen te voegen en zo de minimumheffing uit te sparen. Ook hier oordeelde de Vlaamse Ombudsdienst de klacht als **gegrond** en gaf de aanbeveling de minimumheffing zoveel mogelijk te vermijden.

In een ander dossier wordt een minimumheffing aangerekend naar aanleiding van de plaatsing van een watermeter. Ook in die gevallen moet en kan de VMM een minimumheffing vermijden door de heffingen voor eenzelfde persoon op eenzelfde verbruiksadres en voor eenzelfde heffingsjaar samen te voegen. Ook hier kan de vraag gesteld worden naar de wenselijkheid van een minimumheffing.

HET EINDE VAN DE ONWEERLEGBARE BAND?

De persoon aan wie een drinkwatermaatschappij het waterverbruik factureert, wordt volgens de wet onweerlegbaar vermoed de heffingsplichtige te zijn voor de afvalwaterheffing.

Die onweerlegbare band leidt ertoe dat, als bij een echtscheiding of een verhuizing niet of te laat een naamsverandering aan de drinkwatermaatschappij wordt doorgegeven, de heffing gevestigd blijft op naam van de vroegere in plaats van de werkelijke verbruiker. Die situatie leidde de voorbije jaren regelmatig tot terechte klachten, waar de VMM tekort schoot in de dienstverlening bij het verhalen van de kosten op de werkelijke vervuiler. Door de integratie van de afvalwaterheffing ("bijdrage") op de waterfactuur vanaf 2005 voor kleinverbruikers, moeten deze ongewenste effecten verdwijnen. Alleen voor de restheffing van de VMM gebaseerd op waterverbruik in 2003 blijft de onweerlegbare band nog even van toepassing.

5.2.5 TEKORTEN IN DE DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVERSTREKKING

WANNEER KOMT DAT ZUIVER WATER?

Zoals ook uit de eerstelijnsklachten blijkt, gaan elk jaar en vooral bij de VMW een aantal klachten over de dienstverlening en de informatieverstrekking, vooral dan door de VMW. Het gaat dan bijvoorbeeld over (informatie over) foute facturaties, behandeltermijnen, administratiekosten, enzovoort. In het volgende dossier gaat het over een tijd lang niet beschikbaar zijn van zuiver leidingwater.

De verzoeker in dossier 2003-1058 is klant van de VMW. Doordat de VMW in de buurt van de verzoeker werken uitvoert aan het openbaar waterleidingnet, wordt de verzoeker geplaagd door zogenaamd "niet-conform" leidingwater. Daardoor is de verzoeker volgens zijn zeggen verplicht flessenwater te gebruiken. Die situatie sleept al ruim twee weken aan. De verzoeker wil een spoedige oplossing. Hij doet navraag bij de provinciale directie maar krijgt geen inhoudelijk antwoord. Tegelijk wijst hij op de niet-naleving door de VMW van bepaalde "servicegaranties" inzake de dienstverlening, die de VMW zelf met veel trots in zijn brochures en tijdschrift bekendmaakt.

De VMW erkent dat er in het algemeen en specifiek aan de verzoeker onvoldoende informatie werd verstrekt over oorzaak, aanpak en duur van de watervervuiling. Anders dan de verzoeker dacht, had het kunnen volstaan om het leidingwater telkens vooraf ten minste vijf minuten te koken. Zo had de verzoeker de kosten kunnen beperken. Het probleem heeft uiteindelijk bijna een maand geduurd. De betwiste "servicegarantie" van de VMW garandeert toch drinkwater als "de normale levering van drinkbaar water verstoord is", en zoniet een beperkte schadevergoeding van 25 euro. Na afwijzing gaat de VMW toch over tot de (volkomen terechte) toekenning en betaling van de beperkte schadevergoeding.

Dit dossier werd door de Vlaamse Ombudsdienst beoordeeld als **gegrond en voldoende hersteld** (door de aanpak van de vervuiling en de beperkte vergoeding). Daarbij werden wel 3 ombudsnormen geschonden geacht: de **deugdelijke correspondentie** (onvolledig antwoord op vragen), de **doeltreffende algemene informatieverstrekking** (die gezien de duur van het probleem zeker beter had gekund) en de **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** (de facto werd de vooropgestelde "servicegarantie" niet nagekomen). Daarbij werd onder meer als aanbeveling meegegeven de vooraf bekendgemaakte "servicegaranties" over de dienstverlening ook daadwerkelijk na te komen.

5.2.6 GAS- EN ELEKTRICITEITSVOORZIENING

Sedert de vrijmaking of liberalisering van de gas- en elektriciteitsmarkt vanaf juli 2003, heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook een toenemend aantal klachten ontvangen in verband met de VREG, de Vlaamse Reguleringsinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt. De VREG moet, samen met haar federale evenknie de CREG, toezien op de naleving van de vrije concurrentie en van de wetgeving. Daarnaast kreeg de VREG ook een informatietaak.

WIE INFORMEERT MIJ OVER MIJN ENERGIEFACTUUR?

Met name die informatietaak was het voorwerp van een aantal klachten. De burger heeft vele vragen over de aanrekening van de kosten voor energie en met name elektriciteit door de verschillende private elektriciteitsleveranciers. Vele burgers deden niets en bleven aangesloten bij hun vroegere leverancier (standaardleverancier). Anderen wijzigden of sloten met hun vroegere leverancier een contract af dat hun een korting opleverde. Die korting of de overstap naar een andere leverancier leidde niet zelden toch tot een hogere jaarlijkse factuur, deels door een stijging van de energiekosten maar ook door een toename van de diverse heffingen op energie (federaal en Vlaams). Daardoor werd de Vlaamse burger nog gevoeliger voor zijn recht op een hoeveelheid gratis elektriciteit, een Vlaamse maatregel waarvan de VREG de juiste toepassing moet controleren.

In dossier 2003-0363 heeft de verzoeker een tweede woning waar hij sedert begin 2002 tot 15 februari 2004 zijn dochter en haar echtgenoot heeft laten inwonen. Volgens hem is voor hen echter op de elektriciteitsfactuur van de elektriciteitsleverancier voor de periode van februari 2003 tot februari 2004 geen gratis elektriciteit toegekend.

Omdat navraag bij de leverancier - na lang wachten - geen duidelijk antwoord oplevert, richt de verzoeker zich tot de VREG. Die stuurt hem een antwoord dat hem echter niet voldoet omdat het onduidelijk is. De VREG legt uit dat de gratis elektriciteit wordt toegekend aan wie op 1 januari van het jaar op het verbruiksadres gedomicilieerd is. Door de liberalisering gebeurde de toekenning voor 2003 in twee fasen door twee juridisch verschillende leveranciers. Voor de eerste helft van 2003 was dat de toenmalige energie-intercommunale. Voor de tweede helft van 2003 (na de liberalisering) gebeurde dat door de al dan niet gekozen private elektriciteitsleverancier volgens de situatie op 1 december 2003 en wel op de eerste afrekeningsfactuur in 2004. Doordat het uitvoeringsbesluit daartoe laattijdig werd genomen, was dit echter niet altijd mogelijk.

De VREG geeft na aandringen van en navraag bij de verzoeker aanvullende uitleg waarbij erkend wordt dat men uitging van onjuiste gegevens, omdat de VREG pas nadien vaststelt dat de verzoeker zelf niet in het huis woonde. De VREG wijst erop dat hij geen gegevens heeft van de individuele stroomgebruikers en geen toegang heeft tot het Rijksregister. Enige tijd later meldt de verzoeker dat hij via de stroomleverancier een terugbetaling heeft ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond en voldoende hersteld**. Omdat de VREG aanvankelijk uitging van onjuiste gegevens in het antwoord werd de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

Daarbij geldt wel als verzachtende omstandigheid dat het niet eenvoudig is uit te leggen door wie, wanneer en hoe de gratis elektriciteit moet worden toegekend. Zeker voor het overgangsjaar 2003 was die uitleg niet gemakkelijk. Daar komt nog bij dat de Vlaamse regeling voor 100 kWh gratis elektriciteit per gezin en gezinslid, niet mag verward worden met de zogenaamde sociale tarieven voor mensen met een laag inkomen die een vrijstelling krijgen van 500 kWh per jaar. Voor die maatregel is echter niet de Vlaamse overheid maar de federale overheid bevoegd. Die verwarring kwam onder meer aan bod in dossier 2004-0545, waar de verzoeker opnieuw klaagt dat hem te weinig gratis elektriciteit is toegekend.

De klachten over een wettelijke hoeveelheid gratis elektriciteit illustreren het belang van de informatie- en controleopdracht van de VREG voor de burger. Daarbij is de burger vooral gevoelig voor het financiële aspect van de energievoorziening.

De VREG heeft ook een taak op het vlak van de regelgeving en moet mee zorg dragen voor een goed gereguleerde marktwerking. Daarbij moet ook aandacht besteed worden aan de ruim 20.000 burgers met betalingsachterstand (eind 2004, volgens cijfers van de VREG) die door de private stroomleveranciers werden afgestoten en bij wie dan een budgetmeter werd geplaatst die enkel werkt met een vooraf te betalen opaadkaart.

Precies die oplaadplicht kwam in dossier 2004-0553 aan bod. Daarbij klaagde de verzoeker erover dat de VREG er niet voor zorgde dat er meer oplaadpunten beschikbaar zijn, met name minstens één oplaadpunt per 10.000 inwoners. De verzoeker woont in een stad van 30.000 inwoners en er is maar één oplaadpunt. De VREG wijst er in zijn antwoord op dat de Vlaamse regelgeving op dit vlak een onderscheid maakt tussen stedelijk (oplaadpunt binnen de 3 kilometer) en niet-stedelijk gebied (minimum één oplaadpunt per gemeente), maar nergens een onderscheidingscriterium aangeeft of voor de afbakening zorgt van die gebieden. Normaal is er één oplaadpunt per gemeente, vrijwel steeds bij het OCMW. Alleen in de grootsteden zijn er effectief meerdere oplaadpunten.

De VREG wijst er echter op dat er gesprekken bezig zijn voor meer oplaadpunten, maar die kunnen nog een tijd duren omdat de distributienetbeheerders in samenwerking met de overheid en de VREG de budgetmeterfunctie willen herijken. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde deze klacht als **deels gegrond** (geen zaak van de VREG alleen) en **nog te herstellen** en is van oordeel dat de VREG hier zijn verantwoordelijkheid reeds had moeten nemen en de wetgeving mee moet helpen verfijnen. Bovendien mag de eventuele herbepaling van de budgetmeterfunctie geen alibi zijn voor het uitblijven van meer oplaadpunten.

De verdeling van een gratis spaarlamp aan alle Vlaamse gezinnen kwam in dossier 2004-0292 aan bod. Door de grote omvang van die actie kon die verdeling niet overal tegelijk gebeuren, waarover aanvankelijk de informatie beter had gekund.

NAAR EEN KLACHTINSTANTIE VOOR DE ENERGIESECTOR?

Uit de klachten en vele vragen over (gratis) energie komt duidelijk naar voren dat de burger toch vooral gevoelig blijft voor de financiële kant van de energievoorziening. Dat blijkt vooral uit de vele vragen over verkeerde of betwiste facturen die uitgaan van de energieleveranciers (private bedrijven) en die noch de VREG (private betwistingen), noch de Vlaamse Ombuds-

dienst (want geen Vlaamse overheid) zelf kunnen behandelen. Daardoor is er vooral sedert de liberalisering behoefte aan een algemene klachtinstantie voor de energiesector.

Hoewel daar met de heffingen op de energiefactuur op federaal niveau financiële middelen voor waren vastgelegd, is die klachtinstantie er nog steeds niet. De federale en Vlaamse ombudsmannen hebben dit probleem meermaals bij de betrokken minister aangekaart, die het idee mondeling steunt, maar de realisatie blijft uit. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een klachtendienst op Vlaams niveau. Volgens de Vlaamse minister, bevoegd voor energie, is het echter niet wenselijk dat Vlaanderen eenzijdig een dergelijk initiatief neemt, omdat de Vlaamse burger tweemaal zou betalen: één keer via de federale heffing op energie en nog eens via de Vlaamse begroting. De toename van de klachten bij de VREG en de Vlaamse Ombudsdienst tonen echter aan dat er een reële behoefte is aan een klachtinstantie voor energie. Het is dan ook aan de overheid om daar werk van te maken.

5.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

De aanbevelingen over de waterdistributie en de afvalwaterheffing uit het Jaarverslag 2003 werden zijdelings besproken op 20 januari 2005 door de commissie van het Vlaams Parlement die bevoegd is voor leefmilieu (Stuk 41 (2004-2005) – Nr. 7).

AANBEVELING 2003-10

De Vlaamse overheid moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing als gevolg van een verborgen lek.

Op dit vlak is er geen doortastende vooruitgang geboekt. Door de Vlaamse Ombudsdienst werd in overleg met de VMW voorgesteld om het probleem van de verborgen lekken te laten onderzoeken door de nog op te richten Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater. Die zou dan een eenvormige regeling kunnen uitwerken voor alle drinkwatermaatschappijen, zodat bezwaren uit concurrentieoverwegingen worden omzeild. De oprichting van die reguleringsinstantie is echter verder uitgesteld. Dat belet niet dat de watermaatschappijen en de VMW in het bijzonder - liefst gezamenlijk, maar desnoods ieder afzonderlijk - ruimere criteria en een soepelere regeling voor verborgen lekken kunnen hanteren dan nu het geval is.

Het probleem van de hoge afvalwaterheffing na een verborgen lek is voor de VMM vooral een probleem van de drinkwatermaatschappijen, aangezien zij voorheen vrij gul attesten uitreikten en - nu die zonder nut zijn geworden - zeer goed weten dat enkel een factuurvermindering en een creditnota van de drinkwatermaatschappij voor de VMM aanleiding kan geven tot een herziening van de afvalwaterheffing. Reeds bij andere gelegenheden gaf de VMM aan dat een decretale regeling moeilijk haalbaar is en misbruiken niet kunnen worden uitgesloten. Door de integratie vanaf 2005 van de afvalwaterheffing op de waterfactuur, zal de impact van de drinkwatermaatschappijen bij de afhandeling van een verborgen lek nog toenemen. Het is daarbij twijfelachtig of dit op korte termijn tot een meer aanvaardbare regeling zal leiden. De wettelijk verplichte controle vanaf 1 juli 2004 voor nieuwe waterleidinginstallaties in woningen, zou in ieder geval het aantal onopgemerkte lekken door niet-conforme binneninstallaties geleidelijk moeten doen verminderen.

AANBEVELING 2003-11

De Vlaamse overheid moet samen met de andere overheden (federaal, intergemeentelijk en lokaal) zorgen voor een optimale informatieverstrekking en dienstverlening om de ongewenste gevolgen van de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht voor het afvalwater te voorkomen.

Deze aanbeveling inzake de afvalwaterheffing keerde tot nu toe elk jaar terug. Door de opname van de afvalwaterheffing (voortaan "bijdrage") op de drinkwaterfactuur van de drinkwatermaatschappijen, zullen vanaf 2005 de problemen door het onweerlegbaar vermoeden in de regelgeving en de onweerlegbare band tussen de naam op de waterfactuur en de heffingsplicht, in principe verdwijnen (alleen nog van toepassing op de restheffing van de VMM op het waterverbruik in 2003 waarop nog geen heffing geheven werd). Dat belet niet dat de naam op de waterfactuur voor vrijstellingen wel nog van belang blijft.

AANBEVELING 2003-12

De Vlaamse overheid moet, bij afwijzing van aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing wegens laattijdigheid, altijd grondig de mogelijkheid nagaan van een ambtshalve ontheffing.

Volgens de VMM wordt er bij de behandeling van vrijstellingsaanvragen steeds een volledig onderzoek gedaan naar de rechten van de heffingsplichtigen en wordt eventueel ook de mogelijkheid onderzocht van een ambtshalve ontheffing. De Vlaamse Ombudsdienst erkent dat voor een ambtshalve ontheffing strikte wettelijke voorwaarden gelden die de mogelijkheid beperken, maar stelt tegelijk vast dat bijvoorbeeld de Belastingdienst voor Vlaanderen vlugger een ambtshalve ontheffing onderzoekt en toekent. Voor de afvalwaterheffing is dit naar de vaststelling van de Vlaamse Ombudsdienst integendeel vrijwel onbestaande, terwijl er in meerdere gevallen sprake kan zijn van laattijdigheid door overmacht of nieuwe feiten en terwijl die wettelijke maatregel daar toch voor bedoeld is. Anders dan de VMM, vermeldt de Belastingdienst voor Vlaanderen ook duidelijk op de website voor de onroerende voorheffing de mogelijkheid van een ambtshalve ontheffing.

AANBEVELING 2003-13

De Vlaamse overheid moet de automatische vrijstelling van de afvalwaterheffing onder meer uitbreiden tot de verlengd minderjarigen en de leefloontrekkers.

Door de VMM werden in 2004 een aantal initiatieven genomen op langere termijn. Omdat met de nieuwe regering duidelijk werd dat de afvalwaterheffing vanaf 2005 zou worden omgevormd, werden die initiatieven stopgezet. Toch werd wel gevolg gegeven aan deze aanbeveling. Zo werd het, door een specifieke bevraging en samenwerking met de OCMW's, mogelijk om voor het heffingsjaar 2004 in vergelijking met 2003 aan 1.577 meer leefloontrekkers een automatische vrijstelling toe te kennen.

AANBEVELING 2003-14

De Vlaamse overheid moet haar informatie- en klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening voortzetten en verder uitbreiden.

Van kort vóór de vrijmaking van de energiemarkt in 2003 biedt de VREG, op aandringen van de toenmalige Vlaamse minister, bevoegd voor energie, via zijn website een objectieve prijsvergelijking aan tussen de private energieleveranciers. Hoewel de VREG oorspronkelijk niet die bedoeling had, heeft de VREG terecht die prijsvergelijking permanent gemaakt.

Meer algemeen maakte de VREG ook werk van de verdere uitbouw van zijn website. Ook werden tv-spots gemaakt voor de regionale tv-omroepen en werden objectieve sprekers aange trokken om het nieuwe energielandschap in Vlaanderen voor een breed publiek toe te lichten.

Te vermelden is ook dat het decreet van 30 april 2004 waarbij de VREG in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid wordt omgevormd tot een extern verzelfstandigd agentschap, een uitdrukkelijke informatieopdracht oplegt aan de VREG terwijl dit in de huidige regelgeving niet zo is.

Op het vlak van de uitbouw van een klachtinstantie voor de energiesector bij de VREG of elders, werd geen merkbare vooruitgang geboekt. Hoewel daartoe op het federale niveau (bij de CREG) via energieheffingen 800.000 euro was voorbestemd, werd die federale klachtinstantie nog niet gerealiseerd. Door de federale en Vlaamse ombudsmannen werd dit probleem en de noodzaak van een oplossing meermaals bij de overheid aangekaart, maar voorlopig zonder succes. Anderzijds stuit de eenzijdige instelling van een klachtinstantie bij de VREG op bezwaren van de Vlaamse overheid.

Wel werd begin 2005, onder impuls van de federale minister voor Consumentenzaken, een akkoord gesloten tussen de verschillende private energieleveranciers om een betere bescherming van de consument en eindafnemer te realiseren. Het akkoord bevat onder meer afspraken over de prijstransparantie, de handelspraktijken, de verandering van leverancier, de contractvoorwaarden, de communicatie met de consumenten en de klachtenbehandeling. Daarbij hoort ook een gedragscode inzake verkoopstechnieken, die eveneens sedert maart 2005 van toepassing is. De federale overheid ziet toe op de naleving van de afspraken.

5.4 Conclusies

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2004, samen met de eerstelijnsklachtenbehandelaars, onder het thema **water, gas en elektriciteit** opnieuw veel klachten behandeld, waaruit deels een aantal weerkerende items, maar deels ook enkele nieuwe knelpunten naar voren komen.

Voor de eerste keer opgedoken in 2003, heeft het probleem van de verborgen lekken zich in 2004 opnieuw doorgezet zonder dat hiervoor een afdoende oplossing kon worden gevonden. Voor een eenvormige aanpak van het probleem werd gedacht aan de op te richten Vlaamse reguleringsinstantie voor drinkwater. De oprichting van die instantie is echter nog steeds niet gerealiseerd. Hoewel die optie te verkiezen blijft, is het inmiddels aangewezen dat de drinkwatermaatschappijen en de VMW in het bijzonder nu reeds - gezamenlijk of afzonderlijk - een meer aanvaardbare en soepelere regeling uitwerken.

Daarnaast moet ook een oplossing gevonden worden voor het probleem van de eveneens onverwacht hoge afvalwaterheffing die ook het gevolg is van hetzelfde lek. Over beide aspecten trad de Ombudsdienst in overleg met de VMW en de VMM, maar zonder noemenswaardig resultaat. Voor de vermindering van de afvalwaterheffing (voortaan "bijdrage") na een lek is uiteindelijk een aanpassing van de regelgeving aangewezen die de gevolgen ervan kan neutraliseren. Een soepelere houding van de drinkwatermaatschappijen, die voortaan ook die bijdrage gaan innen, zou echter ook dit soort klachten doen afnemen.

Het probleem van verkeerde invorderingen (door foutieve gegevenskoppelingen) en betwistbare waterafsluitingen is een terugkerend fenomeen. Meestal zorgen de VMW en de VMM, als er fouten vastgesteld worden, voor herstel.

Zowel uit de eerstelijnsklachten als uit de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dat het probleem van mislopen vrijstellingen voor de afvalwaterheffing zeer actueel blijft. Dat komt vooral door een te strikte toepassing door de VMM van een op zich al erg korte aanvraagtermijn voor

vrijstelling (waarvan de verlenging door de decreetgever aangewezen is). Dat komt soms ook door een verwachte, maar niet gerealiseerde automatische vrijstelling die immers geen recht is. Ten slotte is ook de vereiste onweerlegbare band in de wetgeving soms spelbreker waardoor geen vrijstelling wordt verkregen.

Een ander probleem zijn de vermijdbare minimumheffingen die meestal een gevolg zijn van de geautomatiseerde verwerking door de VMM en waarvan het stelsel te heroverwegen is omdat de minieme baten niet opwegen tegen de last voor de burger.

Uit de klachten in verband met energie tenslotte blijkt de noodzaak van volgehouden inspanningen van de VREG op het vlak van informatie en controle evenals de behoefte aan een aangekondigde, maar nog niet gerealiseerde klachtinstantie voor de energiesector.

5.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-07

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing of bijdrage als gevolg van een verborgen lek.

AANBEVELING 2004-08

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VMM) moet samen met de watermaatschappijen en de aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing klantgericht onderzoeken en de automatische vrijstelling maximaal toepassen.

AANBEVELING 2004-09

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de VMM) moet samen met de watermaatschappijen de aanrekening van minimumheffingen of -bijdragen door automatisering vermijden en de noodzaak van minimumheffingen heroverwegen.

AANBEVELING 2004-10

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VREG en de Vlaamse Regering) moet haar inspanningen voor informatieverstrekking voortzetten en moet de instelling van een klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening realiseren.

Onder het thema **ruimtelijke ordening** vallen voornamelijk klachten over stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, stedenbouwkundige attesten, bouw misdrijven, planningsinstrumenten en ruilverkavelingen. 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.

6.1 Regels en uitvoering

6.1.1 REGELS

De basisregels inzake ruimtelijke ordening staan in het decreet van 18 mei 1999 houdende de organisatie van de ruimtelijke ordening. De belangrijkste recente ‘wijziging’ is de vernietiging door het Arbitragehof van enkele bepalingen inzake handhaving. We komen daarop later terug. De Vlaamse Regering bereidt een nieuwe decreetswijziging voor. Ondertussen blijven enkele aspecten van het vorige decreet betreffende de ruimtelijke ordening, gecoördineerd op 22 oktober 1996, nog steeds van toepassing, onder meer inzake de behandeltermijnen van stedenbouwkundige vergunningen.

6.1.2 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. Zij hebben een adviestaak in het kader van de vergunningsaanvragen en treden ook op tegen bouw misdrijven.

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. Voor klachten over een ruilverkaveling heeft de Vlaamse Ombudsdienst zich gewend tot de Vlaamse Landmaatschappij (VLM).

In 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 voor de gemeenten: ze 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 de ruimtelijke ordening als beroepsinstantie in de procedure voor het verkrijgen van een stedenbouwkundige vergunning. De bestendige deputatie moet beslissen binnen een bepaalde termijn.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zal AROHM wellicht omgevormd worden tot een Vlaams ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed, met daarin enkele intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's). Voor dit beleidsdomein is nog geen indeling in agentschappen goedgekeurd. De VLM is door een decreet van 7 mei 2004 omgevormd tot een extern verzelfstandigd agentschap (EVA). De Vlaamse Regering moet de inwerkingtreding van die omvorming nog bepalen.

De voormelde Vlaamse overheidsdiensten hebben allen een klachtenrapport ingediend. De essentiële elementen worden verwerkt in het klachtenbeeld. De gemeenten en provincies vallen niet onder het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

6.2 Klachtenbeeld

Tabel 29 Ruimtelijke Ordening: eerstelijnsklachten in 2004

	Vergunning	Bouw- misdrijf	Monument	Ruimtelijke Planning	Heffing	Ruil- verkaveling	Totaal
Totaal	23	4	7	3	11	9	57
Ontvankelijk	21	4	6	2	8	9	50
Onontvankelijk	2	0	1	1	3	0	7
-45 dagen	-	-	-	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-	-	-	-
Gegrond	10	3	0	0	4	5	22
Ongegrond	11	1	6	2	4	4	28
Opgelost	9	3	-	-	4	2	18
Niet opgelost	1	0	-	-	0	3	4
Beslissing	2	1	-	-	1	1	5
Behandeltermijn	3	1	-	-	2	0	6
Informatieverstrekking	3	1	-	-	1	1	6
Bereikbaarheid	1	0	-	-	0	0	1
Bejegening	2	0	-	-	0	0	2
Andere	1	0	-	-	0	8	9

Tabel 30
Ruimtelijke Ordening:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	7
Onderzoeksfase (fase C)	63
Beoordelingsfase (fase D)	129
Opschorting behandeling	6
Totaal	205

Tabel 31
Ruimtelijke Ordening:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	51
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	3
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	15
subtotaal (deels) gegronde klachten	70
Terechte opmerking	15
Beleidsaanbeveling	3
Ongegronde klacht	61
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	12
Totaal	166

Tabel 32
Ruimtelijke Ordening:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	4
Afdoende motivering	5
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	12
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	12
Deugdelijke correspondentie	14
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	24
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	41
Efficiënte coördinatie	4
Totaal	120

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **ruimtelijke ordening** samen 50 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 205 ontvankelijke klachten onderzocht en 129 daarvan beoordeeld.

Dat het aantal tweedelijnsklachten 4 keer hoger ligt, heeft twee hoofdredenen. Een groot deel van de klachten heeft betrekking op gemeenten en provincies, die niet onder het Klachten-decreet vallen. Maar verder moet de Vlaamse Ombudsdienst toch vaststellen dat AROHM nog steeds bijzonder weinig inspanningen doet om het Klachtendecreet ten volle toe te passen. De administratie kan soms een nijpend personeelstekort als excuus inroepen, maar er bestaat ook een duidelijk probleem van klachtherkenning en klachterkenning. De afdeling Bouwinspectie bijvoorbeeld heeft al het derde jaar op rij geen enkele klacht geregistreerd. De klachten die de Vlaamse Ombudsdienst haar voorlegde, beschouwt zij uitdrukkelijk niet als klachten in de zin van het Klachtendecreet, maar als 'uitingen van ongenoegen over de correcte afwikkeling van een dossier'. De afdeling erkent dat de bouwovertreeders doorgaans niet tevreden zijn over de gevolgen van de uitoefening van de inspectietaken. Als dergelijke uitingen van ontevredenheid als klachten moeten worden behandeld, dan vreest de afdeling echter niet meer toe te komen aan haar inspectietaken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er natuurlijk begrip voor dat bestuursinstellingen voorrang geven aan hun kerntaken, maar wijst toch nogmaals op het essentiële belang van een uitgewerkte eerstelijnsklachtenbehandeling, zeker in een gevoelige sector als ruimtelijke ordening.

6.2.1 DE BEHANDELTERMIJN VAN DE VERGUNNINGSAANVRAGEN

DE ONREDELIJK LANGE ADVIESTERMIJNEN VAN AROHM LIJKEN EINDELIJK TOT HET VERLEDEN TE BEHOREN

Heel opvallend in het klachtenbeeld is dat de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 nog nauwelijks klachten over de lange behandeltermijn van adviesaanvragen door AROHM heeft ontvangen. Bovendien hebben de ingediende klachten meestal betrekking op begin 2004. Sommige aanvraagdossiers zijn dan nog een bepaalde tijd opzijgelegd tot de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving over toelaatbare functiewijzigingen van zonevreemde gebouwen.

De gecombineerde inspanningen die de afgelopen jaren geleverd zijn op het vlak van regelgeving, informatica en personeel, hebben dus uiteindelijk hun effect. De administratie kon eind 2004 melden dat de behandeltermijn van het merendeel van de recent ingediende dossiers bij de ROHM-afdelingen rond de 30 dagen schommelt. Slechts voor een heel beperkte fractie was een adviestermijn van meer dan 50 dagen nodig, vooral dan als het ging om complexe dossiers, waar bijzondere adviezen vereist zijn, waar de aanvrager de nodige duiding moet geven enzovoort. Dossiers waarin niet wordt geadviseerd binnen 100 dagen, komen niet of bijna niet meer voor.

De gevolgen voor laattijdige adviezen zijn dan ook groter sinds 8 februari 2004, de datum waarop de decreetswijziging van 21 november 2003 in werking trad. Vanaf dan kan de gemeente namelijk voorbijgaan aan de adviesvereiste als de ROHM-afdeling geen advies heeft uitgebracht binnen 50 dagen na de ontvangst van de adviesaanvraag. Het decreet geeft de afdeling wel de mogelijkheid om de termijn met 50 dagen te verlengen, maar zij moet dat dan tijdig én gemotiveerd mededelen aan zowel de gemeente als de aanvrager. Alleen al die gemotiveerde mededeling aan de aanvrager heeft ongetwijfeld een aantal klachten voorkomen.

HANDELEN OOK DE GEMEENTEN EN PROVINCIES HUN VERGUNNINGSDOSSIER MEESTAL TIJDIG AF?

Op basis van de behandelde klachten kan geen algemeen beeld gegeven worden van de behandeltermijnen bij de gemeenten en de provincies. Sommige klachten bleken onterecht te zijn, andere brachten dan weer wel een structurele achterstand aan het licht. In dossier 2004-0225 bijvoorbeeld stelde de Vlaamse Ombudsdienst een **onredelijke behandeltermijn** bij de stad Antwerpen vast. De ombudsman van de stad deelde mee dat, naargelang van het district, 30 tot 50% van de aanvragen niet binnen 75 dagen wordt behandeld. De stad Antwerpen streeft ernaar die decretaal bepaalde maximumtermijn te halen tegen 1 mei 2005 en heeft daarvoor een aantal interne maatregelen genomen. Zo wordt de bevoegde dienst, die gedeconcentreerd in de districten werkte, gecentraliseerd. Die centralisatie levert alvast 7 dagen winst op doordat het fysieke transport van de dossiers niet meer nodig is, en maakt het ook mogelijk het (niet zo talrijke) personeel efficiënter in te zetten.

Het decreet geeft de aanvrager de mogelijkheid om na het verstrijken van de 75 dagen alvast in beroep te gaan bij de bestendige deputatie en zo het stilzitten van de gemeente niet verder te ondergaan. Uit dossier 2004-0149 blijkt echter dat bijvoorbeeld ook de provincie Antwerpen een achterstand heeft, zodat een beroep de beslissing over de aanvraag eerder vertraagt dan versnelt. De provincie Antwerpen besliste in mei 2004 alvast om 3 nieuwe stedenbouwkundig ambtenaren aan te werven om de achterstand weg te werken.

6.2.2 VERVAL VAN VERKAVELINGEN: EEN PRAGMATISCHE HOUDING

OUDE VERKAVELINGEN EN HET VERMOEDEN VAN VERVAL: VOORRANG VOOR DRINGENDE DOSSIERS

In een tiental klachtdossiers heeft de verzoeker zijn bouwplannen of verkoopintenties moeten uitstellen door het vermoeden van verval dat het decreet gelegd heeft op onbebouwde percelen in verkavelingen van vóór 22 december 1970. De gemeente moet voor die oude verkavelingen eerst aan de hand van vastgelegde criteria nagaan of ze vervallen zijn. De verkavelingen die aan alle criteria voldoen, worden dan opgenomen in het ontwerp van het gemeentelijke vergunningenregister. De gemeente moet dat ontwerp ter goedkeuring voorleggen aan AROHM, die daarvoor 60 dagen tijd heeft. Volgens de decreettekst geldt het vermoeden van verval tot die goedkeuring van (dat deel van) het vergunningenregister.

Het decreet gaf de gemeenten de tijd tot 1 mei 2001, verlengbaar tot 1 mei 2002, om hun ontwerp van vergunningenregister op te maken. Dat is in de praktijk geen realistische einddatum gebleken, onder meer omdat het tijdrovend administratief werk inhoudt. Een aantal gemeenten hebben specifiek daarvoor een extra personeelslid moeten aanwerven.

Twee jaar na die uiterste datum hebben opnieuw enkele burgers zich tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend omdat het vermoeden van verval voor een bepaalde verkaveling nog steeds niet weerlegd was. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de betrokken gemeenten nogmaals gewezen op de mogelijkheid het ontwerp van vergunningenregister in meerdere schijven door te zenden, en daarbij voorrang te geven aan de oude verkavelingen met onbebouwde percelen waarvoor concrete bouw- of verkoopplannen bestaan. In de behandelde klachtdossiers heeft AROHM de doorgezonden delen op korte tijd goedgekeurd, tenzij essentiële elementen ontbraken.

TIJDIGE GRONDAFSTAND: TOCH NIET DE TAAK VAN DE BURGER?

Een bijzonder probleem is de beoordeling van het verval van de oude verkavelingen waarin grondafstand aan de gemeente als last en voorwaarde is opgelegd. Volgens de rechtspraak van de Raad van State moeten die verkavelingen beschouwd worden als verkavelingen met wegeaanleg. Dat betekent dat de verkavelingsvergunning voor de onbebouwde percelen vervallen is als de grondafstand niet tijdig is uitgevoerd.

Enkele verzoekers hebben daarover een klacht ingediend. Zij vinden het een uiterst onrechtvaardige situatie: het was toch aan de gemeente om die grondafstand destijds tijdig te regelen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt die klachten **gegrond**.

De omzendbrief van 14 december 2001 biedt gelukkig een opening voor die categorie verkavelingen, gebaseerd op **gerechtvaardigd vertrouwen**. De minister erkent daarin dat de overheid die verkavelingen in het verleden vaak toch als verkavelingen zonder wegeaanleg heeft beschouwd. Als dus tijdig voldoende kavels waren vervreemd, achtte de overheid de verkaveling niet vervallen, en bleef ze verder stedenbouwkundige vergunningen en attesten verstrekken voor de onbebouwde percelen. De minister schrijft in zijn omzendbrief dat in uitzonderlijke gevallen toch nog die interpretatie kan worden aangehouden, als voldaan is aan 4 uitgebreid omschreven criteria én als uit het individuele onderzoek zou blijken dat het nadeel van de burger niet in verhouding staat tot het belang van de overheid bij een strikte toepassing van de vervalregeling.

In dossier 2004-0106 heeft de gemeente nuttig gebruik gemaakt van die mogelijkheid en de betrokken verkaveling als niet-vervallen opgenomen in haar ontwerp van vergunningenregister. De afdeling ROHM Vlaams-Brabant heeft op korte tijd haar goedkeuring verleend. De reglementair voorgeschreven bijzondere computerversie van het register (XML-formaat) kon later nog worden bezorgd, als de gemeente over de nodige software beschikt. In dossier 2002-0016 bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst samen met de lokale ombudsdienst verder.

6.2.3 DE KWALITEIT VAN DE VERGUNNINGSBESLISSINGEN

Hoe belangrijk de doorgedreven inspanningen van de laatste jaren om binnen een redelijke termijn over de vergunningsaanvragen te beslissen ook zijn, het essentiële van het vergunningenbeleid is uiteraard nog steeds de kwaliteit van de beslissingen.

EEN WAKKERE BURGER RICHT ZICH TOT HET VLAAMS PARLEMENT

In 2004 heeft de parlementaire commissie, bevoegd voor ruimtelijke ordening, zich gebogen over een verzoekschrift van een burger waarin het gebrek aan kwaliteitscontrole op vergunningen wordt aangeklaagd. Volgens de indiener gebeurt het al te dikwijls dat het openbaar onderzoek niet correct verloopt, dat bepaalde verplichte adviezen niet worden aangevraagd, en dat onvergunbare bouwplannen toch worden vergund.

Ook al onderschrijft de Vlaamse Ombudsdienst het standpunt van de administratie dat de meeste vergunningsdossiers op een behoorlijke wijze worden afgehandeld, toch wijst de indiener van het verzoekschrift er terecht op dat de kwaliteit van de vergunningen en de controle daarop kunnen en moeten worden verbeterd.

Wij overlopen eerst het klachtenbeeld van 2004 en stippen dan enkele mogelijke verbeterpunten aan, die ook al aangereikt zijn tijdens de behandeling van het bovenvermelde verzoekschrift in de parlementaire commissie.

KLACHTEN OVER VERGUNNINGSBESLISSINGEN: WAT LOOPT ER ZOAL MIS?

In 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een 100-tal klachten behandeld over vergunningsbeslissingen. In ruwweg de helft van de klachtdossiers wordt een ombudsnorm geschonden geacht, maar meestal heeft die betrekking op een nevenaspect en niet op de inhoud van de beslissing, zoals:

- de gemeente deelt aan de kandidaat-koper een verkeerde zonebestemming mee, waardoor die na aankoop zijn bouwplannen niet volledig kan uitvoeren (**gerechtvaardigd vertrouwen**);
- de gemeente merkt niet tijdig op dat een verkavelingswijziging of een afwijking van de BPA-voorschriften moet worden aangevraagd, zodat alsnog een openbaar onderzoek moet worden gehouden;
- het openbaar onderzoek is niet op een correcte wijze bekendgemaakt (**goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**);
- de gemeente brengt de bezwaarindieners niet op de hoogte van de uiteindelijke beslissing (**actieve dienstverlening**);
- de gemeente antwoordt niet op brieven in verband met de stand van zaken (**deugdelijke correspondentie**);
- de gemeente reageert in de eerste lijn onvoldoende op een klacht over een vergunning (**zorgvuldige interne klachtenbehandeling**).

GOEDE PLAATSELIJKE RUIMTELIJKE ORDENING: AFDOENDE MOTIVEREN!

Klachten over de inhoud zelf van de beslissing blijken meestal een meningsverschil in te houden over de fameuze ‘goede plaatselijke ruimtelijke ordening’ waaraan elke aanvraag moet worden getoetst. In ons Jaarverslag 2002 hebben we al opgemerkt dat de overheidsdiensten op dat vlak een vrij grote beoordelingsruimte hebben. Het gevoel van willekeur bij de burger kan beperkt worden door interne richtlijnen om de uniformiteit te vergroten. Anderzijds wordt nu reeds door een aantal burgers de overregulering van de ruimtelijke ordening aangeklaagd. Het is een moeizame en permanent bij te sturen zoektocht naar het juiste evenwicht. In het Regeerakkoord heeft de Vlaamse Regering opgenomen dat zij vage begrippen als ‘ruimtelijke draagkracht’ zal preciseren. Zo kan de burger veel beter inschatten en voorspellen onder welke voorwaarde hij een vergunning kan verkrijgen. De Vlaamse minister, bevoegd voor ruimtelijke ordening, gaat er in zijn beleidsnota verder op in, tegelijk beseffend dat flexibiliteit evenzeer noodzakelijk is voor een goed vergunningenbeleid.

De Vlaamse Ombudsdienst beperkt zich bij dat soort klachten tot een marginaal onderzoek, maar heeft in enkele dossiers wel geoordeeld dat de vergunningverlener geen **afdoende motivering** gaf waarom hij de goede plaatselijke ruimtelijke ordening niet geschonden achtte. Twee voorbeelden.

In dossier 2004-0511 heeft de buurman van de verzoeker een woning gebouwd, niet in de lijn van de andere bebouwing, maar achteraan in de tuin. De verzoeker voelt zich door die ongebruikelijke inplanting ernstig in zijn privacy geschaad. De buurman kan vanaf de slaapkamers en de living in de keuken van de verzoeker kijken. Ook zijn cliënten kunnen dat, vanaf de buitentrap die toegang geeft tot de burelen. Bovendien passeren bezoekers en klanten langs de perceelsgrens met het perceel van de verzoeker.

Het perceel blijkt in een oude verkaveling van 1964 te liggen, waarbij er qua bouwlijn geen verplichtingen zijn opgelegd. De inplanting achteraan was juridisch mogelijk, maar dat betekent niet dat het moet worden vergund. In recentere verkavelingen wordt een dergelijke inplanting normaal onmogelijk gemaakt. Dat wijst er toch op dat die inplanting volgens de huidige visie op goede ruimtelijke ordening niet aangewezen is als er daarnaast woningen op de gebruikelijke bouwlijn staan, tenzij er goede, specifieke argumenten voorhanden zijn. Die worden niet aangereikt.

In dossier 2003-0872 komt er naast de woning van de verzoekers een appartementsgebouw van 13 wooneenheden met garage en 2 handelsruimten. De verzoekers en volgens hen vele omwonenden aanvaarden een dergelijk meergezinsproject in hun buurt niet. Een eventueel openbaar onderzoek hebben zij niet opgemerkt. De verzoekers zijn via andere bronnen op de hoogte geraakt van het project, dat al in juni 2002 vergund blijkt te zijn. Nu zijn de werken gestart, maar er hangt volgens de verzoekers geen stedenbouwkundige vergunning uit.

Een openbaar onderzoek was inderdaad niet nodig, omdat de plannen in overeenstemming zijn met de verkavelingsvoorschriften. In 1996 is de verkaveling gewijzigd na een openbaar onderzoek om een project als dit mogelijk te maken. De maximumkroonlijsthoogte werd dan verhoogd tot 6,5 meter. De gemeente meent ook dat het project door de inplanting, de vormgeving en de materialen in harmonie is met de omgeving. De gemeente erkent dat zij geen controle uitvoert op de aanplakking van vergunningen. De aan te plakken bekendmaking is wel overhandigd aan de aanvrager.

De Vlaamse Ombudsdienst gaat op vraag van de verzoekers ter plaatse. De woning van de verzoekers heeft haar hoofdingang langs de zijgevel, op 3 meter van de perceelsgrens. Net voorbij de bouwvrije strook staat het appartementsgebouw. De kroonlijsthoogte van 6,5 meter is vanuit het veel lager gelegen perceel van de verzoekers vrij indrukwekkend en kan inderdaad als erg storend worden bestempeld. Bij de beoordeling van de goede plaatselijke ruimtelijke ordening werd blijkbaar onvoldoende rekening gehouden met de sterke helling van de straat. Minstens reikt de gemeente onvoldoende argumenten aan om de beslissing aannemelijk te maken. Het is echter hoe dan ook ruim te laat voor een intrekking of voor een schorsing of vernietiging van de vergunning.

De Vlaamse Ombudsdienst acht in dit tweede dossier niet alleen de ombudsnorm **afdoende motivering** geschonden, maar ook de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**, omdat de gemeente niet toeziet op de naleving van de plicht tot aanplakking.

EEN INHOUDELIJK ONWETTIGE VERGUNNINGSBESLISSING

In een erg beperkt aantal dossiers waarin de vergunningsbeslissing betwist werd, heeft de Vlaamse Ombudsdienst de klacht als **gegrond** beoordeeld omdat de werken volgens de regelgeving zelf niet vergunbaar waren. Dat was bijvoorbeeld ook het geval in het klachtdossier 2000-1178 dat de verzoeker destijds aanbracht.

In meerdere klachtdossiers is wel gebleken dat de verleende vergunning strijdig is met verkavelingsvoorschriften, BPA-voorschriften of Vlaamse regelgeving. Maar ofwel leidde dat reeds tot een schorsing door de bevoegde ROHM-afdeling, ofwel moest de Vlaamse Ombudsdienst de behandeling van de klacht opschorten wegens een procedure voor de Raad van State. In nog andere klachten had de klacht net betrekking op de gevolgen van een vernietigingsarrest.

In 2004 is het meest opvallende dossier 2004-0865, omdat er aanvankelijk hoegenaamd niet geklaagd werd over een onwettige beslissing, terwijl dat uiteindelijk wel het probleem bleek te zijn.

De verzoekster wordt op 27 juni 2002 veroordeeld tot de afbraak van onvergunde constructies. De verzoekster gaat daartegen in beroep en verkrijgt ondertussen op 19 februari 2003 een regularisatievergunning van de bestendige deputatie. Op 11 februari 2004 verklaart het Hof van Beroep het beroep tegen het afbraakvonnis echter onontvankelijk wegens laattijdigheid. De verleende vergunning komt er dan ook niet ter sprake.

De afdeling Bouwinspectie streeft de uitvoering van het afbraakvonnis na door de inning van dwangsommen. Zij houdt geen rekening met de vergunning: de motivering van de vergunning is manifest tegenstrijdig, en de vergunning is dus manifest onwettig.

De bestendige deputatie ontwikkelt in haar beslissing eerst de volgende overwegingen, die tot een weigering van de vergunning lijken te leiden (verkort):

- Volgens het decreet mag het gebouw niet verkrot zijn, maar de al dan niet verkrotte toestand van het gebouw kan niet meer worden nagegaan. De niet-verkrotte toestand, voorafgaand aan de verbouwing, is niet aangetoond.
- De nota van de architect vermeldt dat de oorspronkelijke bedoeling een verbouwing was, maar dat bij de uitvoering bleek dat, vanuit constructief oogpunt bekeken, alle delen moesten worden heropgebouwd gezien de zeer slechte staat.
- Een technisch verslag van de afdeling ROHM, cel Huisvesting, stelt verwaarlozing vast (ernstige zichtbare en storende gebreken of tekenen van verval: 26 strafpunten).
- De verschijningsvorm blijft behouden, maar niet het karakter, hoewel ook dat een decretale voorwaarde is. Meer bepaald de gevelgeleding, detaillering en dakkapel hebben niets gemeen met het oorspronkelijke bouwtype.

Maar in de laatste overweging is de bestendige deputatie plots van oordeel dat de toestand niet verkrot was vóór de aanvang van de verbouwingswerken. Het technisch verslag bevat alleen een lijst van modale gebreken, voornamelijk met betrekking tot het dak. Met beperkte herstellingen had men de status van verwaarlozing ongedaan kunnen maken, wordt nu gesteld. De voorgestelde architectuur is landelijk, zoals de vroegere woning, luidt het verder. De bestendige deputatie besluit dat aan de voorwaarden van artikel 145bis van het decreet voldaan is, en verleent de gevraagde vergunning.

Hoewel de verzoekster in 2003 allicht erg tevreden was over de beslissing, heeft die uiteindelijk alleen negatieve gevolgen voor haar. Een weigering door de bestendige deputatie had haar wellicht tijdig tot herstel in de vorige staat kunnen bewegen, en had haar dwangsommen bespaard. De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de vergunningverlener niet alleen de ombudsnorm **afdoende motivering** geschonden heeft wegens de inhoudelijk tegenstrijdige motivering, maar ook de ombudsnorm **gerechtvaardigd vertrouwen**. De verzoekster mocht rekenen op een correcte, coherent gemotiveerde beslissing die niet met redelijke argumenten door anderen kan worden betwist.

HOE GROOT ZIJN DE MAZEN VAN HET NET?

Het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst geeft wel aan dat onwettige vergunningen een realiteit zijn, maar geeft uiteraard geen idee van de omvang daarvan. Daarvoor is een systematische gegevensverzameling nodig van de vergunningsbeslissingen die in (hoger) beroep hervormd zijn, de vergunningsbeslissingen die door AROHM of de Raad van State geschorst of vernietigd zijn, en de vergunningsbeslissingen waarvan later op een andere manier blijkt dat ze niet correct zijn.

In dat verband kan worden gewezen op artikel 193, §4 van het Decreet Ruimtelijke Ordening. Dat artikel bevat een sanctie voor gemeenten die in het kader van de taken die haar krachtens het Decreet Ruimtelijke Ordening worden opgedragen, blijk geven van onbehoorlijk bestuur. Het

decreet geeft onder meer als voorbeeld het geval dat de door de gemeente afgeleverde vergunningen voor een significant aandeel aanleiding geven tot de inwilliging van beroepschriften. De provincie neemt dan de taak inzake vergunningverlening over. Dit decreetsartikel vooronderstelt dus reeds een zekere gegevensverzameling.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat een dergelijke sanctiemogelijkheid helaas niet bestaat in geval van onbehoorlijk bestuur vanwege de provincie.

WAT VERMAG DE BURGER TEGEN EEN (VOLGENS HEM) ONTERECHETE VERGUNNINGSBESLISSING?

De burger beschikt momenteel over twee mogelijkheden om de vergunningsbeslissing aan te vechten. Hij kan in de eerste plaats een gerechtelijke procedure starten. De kostprijs en de lange duur van die procedures schrikt het merendeel van de burgers af. Iedereen is het erover eens dat de grote achterstand, met name bij de Raad van State, dringend moet worden aangepakt, maar dat is niet de bevoegdheid van de Vlaamse overheid.

De burger kan zich ook wenden tot klachtendiensten. Als de klacht volgens eerstelijnsklachtenbehandelaars of ombudsdiensten in de tweede lijn terecht lijkt, kunnen die bij de vergunningverlenende overheidsdienst aandringen op de intrekking van de niet-correcte beslissing. De minpunten zijn hier dat een intrekking slechts onder strikte voorwaarden kan, omwille van de rechtszekerheid voor de vergunninghouder, en dat de intrekking op vrijwillige basis gebeurt. De praktijk wijst uit dat er weinig onmiddellijke bereidheid tot intrekking is.

VERBETERING VAN DE EERSTE MOGELIJKHEID: EEN VORDERINGSRECHT VOOR VERENIGINGEN

Voor de burger is er een hoge drempel om een onwettige vergunning aan te vechten voor de Raad van State of de gewone rechter. Die hoge drempel bestaat ook voor de mogelijkheid van de burger om op grond van de wet van 12 januari 1993 betreffende een vorderingsrecht inzake de bescherming van het leefmilieu een vordering tot staking in te stellen bij de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg als de gemeente nalaat dat te doen. Er wordt wel aanvaard dat aspecten van ruimtelijke ordening daaronder vallen, maar het criterium is natuurlijk wel dat ze invloed hebben op het leefmilieu.

Interessant is dat die wet ook aan vzw's die het collectieve milieubelang beogen te beschermen een vorderingsrecht toekent. Men zou kunnen opteren om het vorderingsrecht van vzw's uit te breiden naar de sector ruimtelijke ordening, onder meer gericht op onwettigheid van stedenbouwkundige vergunningen, al dan niet binnen het Decreet Ruimtelijke Ordening. Ter vergelijking: ook de antiracismewetgeving verleent verenigingen een vorderingsrecht.

VERBETERING VAN DE TWEEDE MOGELIJKHEID: MEER BEMIDDELINGSTIJD

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn jaarverslagen al enkele keren het voorstel geformuleerd dat onderzocht wordt of de termijn om een gerechtelijke procedure te starten, kan worden opgeschort tijdens de klachtenbehandeling door een ombudsdienst (zie voorstel 1999-02 en 2002-08). Een beroep doen op een ombudsdienst zou op die manier een reëler alternatief worden voor een gerechtelijke procedure. De beperking dat de vergunningverlenende instantie bereid moet worden gevonden de onwettige beslissing in te trekken, blijft uiteraard. De ruime bemiddelingstijd geeft echter beduidend meer kansen op een succesvolle bemiddeling.

EEN DERDE MOGELIJKHEID: EEN ADMINISTRATIEF BEROEP

Het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat nu reeds een administratieve beroepsmogelijkheid voor de burger die een vergunning wil aanvechten. Artikel 116 creëert die mogelijkheid voor wie een bezwaarschrift heeft ingediend tijdens het openbaar onderzoek, of voor wie rechtstreeks hinder kan ondervinden van de vergunde werken als geen openbaar onderzoek gehouden werd. De bestendige deputatie is als beroepsinstantie aangewezen. Het artikel treedt echter pas in werking naarmate de gemeenten inzake vergunningenbeleid ontvoogd worden.

Gelet op de wel erg korte beroepstermijn, is het essentieel dat de belanghebbende tijdig geïnformeerd wordt over de beslissing. Dat veronderstelt onder meer een systematische controle op de aanplakkingsverplichting. Bovendien blijft de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de vergunningverlenende overheidsdienst elke bezwaarindiener individueel op de hoogte moet brengen van de uiteindelijke, gemotiveerde beslissing (aanbeveling 2002-16).

Tegen een (volgens hem) onterechte vergunning van de bestendige deputatie beschikt de burger niet over een administratieve beroepsmogelijkheid. De aanvrager heeft ook niet die mogelijkheid tegen de weigering van de vergunning door de bestendige deputatie. Vóór het wijzigingsdecreet van 26 april 2000 kon de aanvrager de weigering in hoger beroep aanvechten bij de minister, maar sindsdien staat de hogere beroepsmogelijkheid alleen open voor de gemeente en voor AROHM als zij niet akkoord gaan met de vergunning van de bestendige deputatie. Vanuit het standpunt van de burger is dat uiteraard te betreuren. Bij de afschaffing speelden andere overwegingen een doorslaggevende rol.

DE PREVENTIEVE BENADERING: HOE KAN DE OVERHEID DE KWALITEIT VAN DE VERGUNNINGEN VERBETEREN?

De voorgaande verbeterpunten hebben vooral betrekking op de betwistingsmogelijkheden voor de burger. Die mag echter in de eerste plaats van de vergunningverlenende overheid verwachten dat zij een correcte procedure en een correcte en overtuigend gemotiveerde beslissing neemt. En verder mag hij van de hogere overheid verwachten dat die haar toezichthoudende taken volle uitoefent. Ook op dat vlak zijn (onuitgewerkte en soms verregaande) mogelijke denksporen aangereikt tijdens de behandeling van het verzoekschrift in de parlementaire commissie, bevoegd voor ruimtelijke ordening.

Vanzelfsprekend blijft voortdurende opleiding en begeleiding van de stedenbouwkundig ambtenaren de beste aanpak. De vergunningverlenende overheid beschikt via www.ruimtelijkeordening.be nu al over een uitstekend overzicht van de stappen die bij de behandeling van vergunningsaanvragen moeten worden gezet, zowel voor de burger als voor de gemeenten. Toch wordt in een aantal gevallen nagelaten een openbaar onderzoek te houden, of wordt vergeten een bepaald advies in te winnen.

Men zou een computerprogramma kunnen ontwikkelen dat voor de individuele aanvraag een concreet stappenplan opmaakt. De ambtenaar duidt bijvoorbeeld het perceel en het type van de geplande werkzaamheden aan, en het programma geeft concreet aan of een openbaar onderzoek nodig is, welke adviezen moeten worden ingewonnen enzovoort. Dat verkleint ongetwijfeld de foutenmarge. In het programma zou zelfs een blokkeermechanisme kunnen verwerkt worden als een bepaalde stap niet wordt gezet.

De Vlaamse overheid zou voor die gemeenten waar dat aangewezen blijkt te zijn, ook de schorsings- en beroepsbevoegdheid van AROHM kunnen opwaarderen. Momenteel kan AROHM de termijn laten verstrijken zonder een standpunt in te nemen. Men zou een systeem kunnen invoeren waarbij AROHM zich uitdrukkelijk akkoord moet verklaren met de vergunning, niet alleen inhoudelijk maar ook procedureel: de werken zijn vergunbaar en de procedure is correct verlopen. Dat kan als een verplichte tussenstap voor de bovenvermelde sanctiemogelijkheid van artikel 193, §3 van het decreet worden ingeschreven. Een gelijkaardig systeem kan worden ingevoerd voor vergunningen die door de bestendige deputatie worden verleend. Momenteel kan AROHM gewoon de beroepstermijn laten verstrijken zonder echt een standpunt in te nemen.

6.2.4 HANDHAVINGSBELEID

WACHTEN OP DE HERSTELVORDERING

Net als de voorgaande jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 in een aantal dossiers kunnen vaststellen dat herstellvorderingen onredelijk lang uitblijven.

In dossier 2001-0909 heeft het transportbedrijf naast de verzoeker enkele bouwovertradingen begaan in landschappelijk waardevol agrarisch gebied. Een proces-verbaal is al op 13 april 2000 opgemaakt en een vergunningsaanvraag is eind 2000 afgewezen wegens strijdigheid met de bestemming van het gebied. Maar de overtreiding wordt verder instandgehouden. De verzoeker vraagt aan verscheidene diensten hoe het nu verder moet, maar de ene dienst verwijst door naar de andere.

Begin 2001 dient de overtreder een nieuwe aanvraag in, met het voorstel alle werken in agrarisch gebied te verwijderen en in het voorliggende woongebied met landelijk karakter te brengen. Op 11 juni 2001 wordt ook die aanvraag afgewezen. De aanvraag was principieel wel in overeenstemming met de bestemming van het gebied. Maar er was ten onrechte geen openbaar onderzoek gehouden, en de werken werden niet verenigbaar met de landelijke omgeving geacht.

In juli 2001 meldt de overtreder dat hij een nieuwe aanvraag voorbereidt, en de onvergunde verharding al deels heeft verwijderd. Maar ook met zijn aanvraag van januari 2002 botst de overtreder op een weigering. In oktober 2002 gaat hij daartegen in beroep. De bestendige deputatie stelt haar beslissing uit omdat de overtreder het dossier wil aanpassen aan de opmerkingen in de adviezen. De overtreder past het dossier echter niet aan. Op 29 januari 2004 trekt hij het beroep in.

Noch de afdeling ROHM, noch de gemeente hebben een herstellvordering ingediend bij het parket, omdat de overtreder voortdurend stappen zet voor een regularisatie. Gelukkig gaat de overtreder uiteindelijk vrijwillig over tot de verwijdering van de bouwovertradingen. Met de indiening van een herstellvordering in 2004, een verder onderzoek door het parket, en een procedure voor de strafrechter, zou de overtreiding anders nog jaren instandgehouden zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat AROHM of de gemeente, volgens hun taakverdeling, eigenlijk meteen een herstellvordering moeten indienen. Men had niet mogen wachten op een eindbeslissing over de opeenvolgende regularisatieaanvragen. Met de huidige werkwijze waarbij met de herstellvordering gewacht wordt tot na de eindbeslissing over de regularisatieaanvraag, mocht de provincie de beroepsindiener niet eindeloos respijt geven om zijn aanvraagdossier aan te passen.

DE VERJARING VAN BOUWMISDRIJVEN: HOE ZIT HET NU?

Met het decreet van 4 juni 2003 heeft de Vlaamse overheid de instandhouding van bepaalde bouwovertradingen niet meer strafbaar gesteld (a) voor zover de overtrading niet in kwetsbaar gebied ligt, (b) voor zover ze geen onaanvaardbare stedenbouwkundige hinder veroorzaakt voor de omwonenden, en (c) voor zover ze geen ernstige inbreuk vormt op de essentiële stedenbouwkundige voorschriften inzake de bestemming van het ruimtelijk uitvoeringsplan of het BPA.

De Vlaamse Ombudsdienst verwachtte enigszins dat dit decreet een gunstig effect zou hebben op de gemiddelde indieningstermijn van herstellvorderingen, maar AROHM wijst erop dat het decreet de werkdruk enorm heeft doen toenemen. De parketten en de rechters stuurden de reeds opgestelde herstellvorderingen terug met het verzoek de dossiers opnieuw te onderzoeken in het licht van de nieuwe regelgeving. Alleen al in de periode 1998-2003 zijn er ongeveer 7.700 herstellvorderingen ingediend, terwijl er slechts 1.700 uitspraken zijn geveld.

Dat scenario herhaalt zich nu na twee belangrijke arresten van het Arbitragehof in 2004. Daarin oordeelt het Hof dat de omschrijvingen 'onaanvaardbare hinder' en 'ernstige inbreuken' te vaag zijn om de grondslag te kunnen vormen van een misdrijf. Niemand mag immers onderworpen worden aan een strafwet die niet voldoet aan de vereisten van nauwkeurigheid, duidelijkheid en voorspelbaarheid. Ieder moet op het ogenblik dat hij een gedrag aanneemt, kunnen uitmaken of dat gedrag al dan niet strafbaar is. Nadat het Hof in een arrest van 22 juni 2004 al de ongrondwettigheid had uitgesproken naar aanleiding van een prejudiciële vraag, heeft het Arbitragehof in zijn arrest van 19 januari 2005 de tweede en de derde voorwaarde vernietigd.

In grote lijnen is de huidige situatie nu dat de strafvordering voor bouwovertradingen die niet in een kwetsbaar gebied liggen, verjaart als niet binnen 5 jaar na de feiten een proces-verbaal is opgemaakt. Ook de herstellvordering verjaart na 5 jaar, maar die termijn begint pas te lopen vanaf het ogenblik dat de vorderende overheid de bouwovertrading en de bouwovertraders kent. Het is momenteel niet duidelijk op welke wijze de Vlaamse decreetgever hierop gaat reageren.

EEN ALERTE HOUDING VAN DE HANDHAVENDE OVERHEDEN GEVRAAGD

Door de 'effectieve verjaring' van bouwovertradingen zijn de handhavende overheden nu gedwongen korter op de bal te spelen. En dat lijkt een quasi onmogelijke opdracht te zijn. AROHM kampt al jaren met een nijpend personeelstekort en dat lijkt in de nabije toekomst niet meteen verholpen te kunnen worden. De vacatures geraken nauwelijks ingevuld. De Vlaamse Regering moet daarvoor toch spoedig een oplossing vinden, desnoods via gedifferentieerde verloning.

De Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG) meldt ook dat de gemeenten helemaal niet op die taak voorbereid zijn en de stedenbouwkundige diensten nu al vaak overbelast zijn. Meer nog, de VVSG stelt de huidige taakverdeling tussen AROHM en de gemeenten inzake handhaving meer en meer in vraag. De minister voert overleg.

LICHTE OVERTREDINGEN: HET PARKET SEPONEERT.

De burger stoort zich niet alleen aan de laattijdige vaststelling of verdere behandeling van een bouwovertrading door de gemeenten of AROHM. Ondanks de acties van de diensten komt er in een aantal dossiers soms geen resultaat.

In dossier 2004-0751 ondervindt de verzoekster geur- en geluidshinder van de niet-vergunde schouw van de buurman. Zij heeft dat aan de gemeente gemeld, maar die treedt niet op volgens haar. De afdeling ROHM Oost-Vlaanderen heeft haar nochtans bevestigd dat de schouw vergunningsplichtig is en het dus om een bouwovertreiding gaat.

De gemeente deelt mee dat het parket de zaak inmiddels geseponeerd heeft. De gemeente heeft de overtreder wel verder aangemaand een regularisatievergunning aan te vragen. Volgens de verzoekster beletten de verkavelingsvoorschriften echter een regularisatie en zou het wegens de hinder ook onverantwoord zijn de schouw, zoals ze er nu staat, te vergunnen.

De buurman gaat hoe dan ook niet in op de aanmaning van de gemeente. Hij wijst er onder meer op dat niet hij maar de vorige eigenaars de schouw geplaatst hebben. Bij de aankoop heeft de gemeente geen melding gemaakt van een bouwovertreiding.

De gemeente kan verder eigenlijk niets meer ondernemen tegen de bouwovertreiding. Er rest de verzoekster natuurlijk nog de mogelijkheid om zelf naar de rechter te stappen wegens burenhinder. Maar terecht merkt zij op dat het toch de taak van de overheid is om ervoor te zorgen dat de regels inzake ruimtelijke ordening worden nageleefd.

Ook in andere klachtdossiers blijven vastgestelde bouwovertreidingen meer dan eens onbestraft omdat het parket ze seponeert. Dat heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in vorige jaarverslagen vastgesteld. De vraag moet dan ook worden gesteld of inzake handhaving niet moet worden gezocht naar een alternatieve methode om overtreders aan te zetten de bouwovertreiding weg te werken. In andere beleidsdomeinen wordt bijvoorbeeld meer en meer gebruik gemaakt van administratieve geldboetes.

Met de huidige werkdruk van de handhavende overheden is een uitbreiding van de administratieve sanctiemogelijkheden weliswaar geen oplossing op korte termijn.

6.2.5 ANDERE KLACHTEN

MONUMENTEN EN LANDSCHAPPEN

Het klachtenrapport van AROHM bevat geen nadere informatie over de 7 klachten in de eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 5 klachten behandeld in verband met beschermde monumenten, landschappen of stads- en dorpsgezichten. Twee beoordeelde klachten hebben betrekking op de inpasbaarheid van elektriciteitskasten in een beschermd dorpsgezicht. In een derde dossier betreurt de verzoeker dat hij geen stedenbouwkundige vergunning krijgt voor de bebouwing van een perceel naast een beschermde waterburcht. De afdeling motiveert haar standpunt afdoende. Bij de behandeling van dossier 2003-0932 is gebleken dat premieaanvragers toch nog onvoldoende weten dat ze de restauratiewerken niet mogen starten vóór de toekenning van de premie. Dat staat wel duidelijk in de brochure, maar de afdeling heeft die voorwaarde nu ook in de briefwisseling opgenomen.

In dossier 2004-0300 krijgt de verzoekster op 16 april 2001 een restauratiepremie toegekend voor werken aan een beschermde kerk. Op 13 maart 2003 bericht de afdeling Monumenten en Landschappen dat de premie beperkt wordt na een opmerking van het Rekenhof: de toegepaste formule was niet in overeenstemming met de geldende regelgeving. De afdeling kan slechts 116.854 euro in plaats van 135.597 euro uitbetalen. De provincie had een aandeel van 20% in de kosten, en ook zij vermindert haar bedrag evenredig. Opgeteld betekent dat voor de verzoekster zowat 25.000 euro minder, een financiële klap.

De afdeling erkent dat zij een berekeningsformule heeft toegepast die na een wijziging in de regelgeving inderdaad niet meer gold. Zij heeft dan ook begrip voor het ongenoegen van de verzoekster. Er is echter geen regeling tot schadeloosstelling. De verzoekster betreurt dat, en overweegt dan maar een rechtszaak te starten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft geoordeeld dat de ombudsnorm **gerechtvaardigd vertrouwen** geschonden is en pleit toch voor een directe schadevergoedingsregeling in plaats van een systematische verwijzing naar de rechter. Zolang een dergelijke regeling als onmogelijk wordt beschouwd, meent de Vlaamse Ombudsdienst dat het aangewezen is systematisch een voorbehoud te maken bij de toekenning van premies.

DE HEFFING OP LEEGSTAANDE EN VERWAARLOOSDE BEDRIJFSRUIMTEN

Het aantal klachten over de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten is ook in 2004 beperkt: 11 in de eerste lijn, en 3 nieuwe bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat geringe aantal in vergelijking met die andere heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen (zie het hoofdstuk **wonen**) kan vrij gemakkelijk worden verklaard. In 2004 heeft de afdeling Financieel Management slechts 892 aanslagbiljetten moeten versturen. Het aantal bezwaarschriften is bovendien steeds gedaald: van 62% in 1998 naar 27% in 2004.

Verder worden de bezwaarschriften in principe tijdig afgehandeld, al bedroeg die in dossier 2004-0164 wel 10 maanden. De klachtendienst merkt ten slotte nog op dat de heffingsplichtigen vaak bedrijven zijn die in tegenstelling tot natuurlijke personen meestal over meer juridische armslag beschikken. Zij wendden zich na afwijzing van het bezwaarschrift dus eerder meteen tot de rechter dan tot een klachtenbehandelaar. In 2004 zijn een 30-tal nieuwe rechtszaken gestart.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft ondertussen verder bemiddeld in een dossier van vorig jaar, 2003-0182, dat al uitgebreid aan bod is gekomen in het Jaarverslag 2003. De verzoeker kreeg de volledige heffing aangerekend, hoewel er een dertigtal mede-eigenaars waren. De afdeling ging niet in op zijn vraag om de heffing op te splitsen. Nochtans was vrij duidelijk dat het voor de verzoeker werkelijk niet haalbaar was om een volledige lijst van mede-eigenaars op te stellen en ten aanzien van elk van hen een gerechtelijke procedure te starten.

Uiteindelijk is uit verder zoekwerk via de notaris gebleken dat ook de afdeling Stedenbouwkundige Vergunningen, ondanks haar eigen langdurige zoektocht, niet tot een volledig juiste lijst van mede-eigenaars is kunnen komen. Enkele toenmalige mede-eigenaars hebben geen registratieattest gekregen met de melding dat de bedrijfsruimte op de heffingsinventaris is gezet. Op basis daarvan heeft de afdeling Financieel Management op 24 december 2004 haar eerdere beslissing ingetrokken en het bezwaarschrift van de verzoeker alsnog ingewilligd. De heffing is immers niet correct gevestigd.

Een mooie kerstavond voor de verzoeker, maar het algemene knelpunt blijft wel overeind. De heffing wordt niet opgesplitst als meerdere personen eigenaar zijn. Meer daarover leest u bij het natraject van aanbeveling 2003-18.

RUILVERKADELINGEN

De klachtenbehandelaars van de Vlaamse Landmaatschappij hebben in 2004 9 klachten over ruilverkaveling behandeld. Helaas bevat hun rapport geen verdere inhoudelijke toelichting over die klachten. Op basis van de 3 klachten die de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 onderzocht heeft, kunnen toch enkele aanbevelingen aangereikt worden.

Zo meent de Vlaamse Ombudsdienst dat de ruilverkavelingscomités bij de aanschrijving van de betrokken eigenaars vooraf de adresgegevens moeten controleren op hun juistheid. De bezwaartermijnen zijn dermate kort dat een verkeerde aanschrijving niet nuttig kan worden rechtgezet.

Inzake vergoeding van cultuurschade heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen dat onderzocht moet worden of een systeem van voorschotten kan worden ingevoerd. Volgens de Ruilverkavelingswet moet schade aan gewassen, veroorzaakt door ruilverkavelingswerken, onverwijld worden vastgesteld en dadelijk worden vergoed. Waar de aard van de werken kavels gedurende een langere periode onbruikbaar maakt, wordt de vergoeding pas na elk teeltseizoen betaald. Bij omvangrijke schade is dat financieel erg moeilijk voor de pachter.

Meer algemeen heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook aanbevolen dat onderzocht wordt of de gehele ruilverkavelingsprocedure vereenvoudigd en gestroomlijnd kan worden. De huidige procedure is erg complex en langdurig.

6.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

In het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst vier aanbevelingen geformuleerd. De commissie voor Leefmilieu en Natuur, Landbouw, Visserij en Plattelandsbeleid en Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed van het Vlaams Parlement heeft ze besproken op 17 november 2004 (Stuk 41 (2004-2005) - Nr. 7).

AANBEVELING 2003-15

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten en de provincies ernaar streven dat aanvraagdossiers en beroepsdossiers voor een stedenbouwkundige vergunning worden afgehandeld binnen de termijn die in de regelgeving vermeld is. De ontvoogding van de gemeenten inzake het vergunningenbeleid mag niet leiden tot een verschuiving van de structurele achterstand bij de Vlaamse overheid naar de gemeenten en evenmin tot de vermindering van de kwaliteit van de vergunningverlening.

De problematiek van de onredelijke behandeltermijn was bij de bespreking van het Jaarverslag 2003 in de commissie half november 2004 inmiddels gewijzigd. De gemiddelde behandeltermijn is danig gereduceerd, zoals ook gebleken is uit het klachtenbeeld van 2004.

Daarbij kan nog worden vermeld dat de ontvoogding van de gemeenten inzake vergunningenbeleid daarbij geen rol heeft gespeeld. Eind 2004 is immers nog geen enkele gemeente ontvoogd, wat betekent dat in een behoorlijk aantal vergunningsaanvragen AROHM nog moet adviseren. Volgens het huidige decreet moeten de gemeenten tegen 1 mei 2005 aan vijf voorwaarden voldoen om zelfstandig vergunningen te kunnen verlenen, namelijk beschikken over een structuurplan, een stedenbouwkundig ambtenaar, een vergunningenregister, een plannenregister en een inventaris van onbebouwde percelen. Die datum bleek al snel onhaalbaar. Vooral het vergunningenregister is een zware klus (zie klachtenbeeld). Naar alle waarschijnlijkheid wordt de uiterste datum verschoven.

AANBEVELING 2003-16

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten een zo kwalitatief mogelijke algemene en individuele informatieverstrekking verzekeren over wat vergunbaar is, zeker in periodes van geregeld wijzigende regelgeving.

De volledige en heldere individuele, dossiergebonden informatieverstrekking is vooral een taak en een dagelijkse bekommernis van de gemeenten. Vooroverleg met de vergunningverlenende overheid én met alle adviesinstanties moet volgens de minister in elk geval de regel zijn

voor grotere projecten. Op dit moment hangt het organiseren van een dergelijke bespreking af van de goodwill van de betrokken overheidsdiensten. In zijn Beleidsnota 2004-2009 plant de minister, in uitvoering van het regeerakkoord, ook een onderzoek naar de invoering van een zogenaamd gezaghebbend advies. Blijkens het regeerakkoord is het de bedoeling dat de burger of de onderneming van alle overheden kan vernemen hoe de overheid zal reageren op welomschreven situaties (op het vlak van fiscaliteit, ruimtelijke ordening, leefmilieu, enzovoort). Als de burger of de onderneming het gezaghebbend advies volgt, kan hij geen sanctie opgelegd krijgen omdat hij de regelgeving niet zou hebben gevolgd. Waarvoor men een gezaghebbend advies kan vragen en welke waarde en gevolgen het advies zal hebben, wordt inmiddels onderzocht door een interdepartementale werkgroep.

De Vlaamse overheid moet vooral de algemene informatieverstrekking verzorgen en doet dat ook. AROHM heeft twee websites uitgewerkt die actuele informatie aanbieden over ruimtelijke ordening. De website www.ruimtelijkeordening.be heeft de ambitie om zoveel mogelijk alle relevante informatie te ontsluiten. De website www.bouwenenwonen.be richt zich in eerste instantie naar kandidaat-bouwers, kopers en huurders. Men vindt er ook informatie over premies en toelagen. Beide sites bevatten een actuele stand van de regelgeving, maar ook handige items in een begrijpbare taal. Verder worden brochures en folders verspreid. Specifieke doelgroepen, zoals gemeenten en architecten, worden nog eens apart benaderd.

AANBEVELING 2003-17

De Vlaamse overheid moet samen met de gemeenten de naleving van de regels inzake ruimtelijke ordening beter waarborgen. De betrokken overheden mogen de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnen door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen.

De minister bevestigt dat een rechtlijnige aanpak van bouwovertradingen inderdaad een noodzaak is. Een consequente en algemene beteugeling van recente en nieuwe overtredingen moet gepaard gaan met een rationele aanpak van historische overtredingen. De minister wijst er bovendien op dat het opsporingsbeleid voor recente en nieuwe overtredingen in elk geval niet klachtafhankelijk mag zijn.

Bij de bespreking van het klachtenbeeld is echter al duidelijk geworden dat de betrokken overheidsdiensten voor een loodzware taak staan. Het is niet duidelijk hoe dit op korte termijn kan worden opgelost.

AANBEVELING 2003-18

De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten op eenvoudig verzoek mogelijk maken.

In de commissie heeft de minister in eerste instantie verwezen naar de tegenargumenten van de administratie, die de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2003 al weerlegd meende te hebben. Verder verwijst hij naar een nieuw element, namelijk dat een invordering van onderscheiden delen van de heffing en de geldboete een quasi onmogelijke opdracht is bij gebrek aan de juiste informaticatoepassing. Mede gelet op het erg beperkt aantal gevallen, acht de minister het niet prioritair de bestaande verouderde toepassing op dat punt te laten aanpassen. De Vlaamse overheid wil immers op relatief korte termijn een nieuwe belastingtoepassing ontwikkelen die moet toelaten alle eigenlijke en oneigenlijke Vlaamse gewestbelastingen te innen. Wel belooft de minister opnieuw contact op te nemen met de administratie of toch geen oplossing kan worden gevonden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover in januari 2005 nog een constructief gesprek gehad met de minister.

6.4 Conclusies

De opvallendste conclusie die uit het klachtenbeeld van 2004 kan worden gehaald, is ongetwijfeld dat de historische achterstand bij de behandeling van aanvraagdossiers blijkbaar tot de geschiedenis behoort. Hopelijk kan dit definitief bevestigd worden in het Jaarverslag 2005.

Inzake vergunningverlening kan de aandacht nu meer dan voorheen gaan naar de kwaliteit van de vergunningen en de controle daarop. Het is voorlopig erg moeilijk om een beeld te krijgen van de omvang, maar soms botst de Vlaamse Ombudsdienst op fouten in procedures of beslissingen. Een interessant verzoekschrift bij het Vlaams Parlement heeft het debat over deze problematiek en dan vooral de mogelijke verbeterpunten definitief aangezwengeld.

De grootste aandacht gaat evenwel uit naar handhaving, die toch sterk aan geloofwaardigheid ingeboet heeft. De opeenvolgende wijzigingen op het vlak van regulariseerbaarheid en vooral op het vlak van verjaring van bouwovertradingen hebben tot diep ongenoegen geleid bij zij die zich steeds aan de regelgeving hebben gehouden, en al jaren aandringen op een kordate aanpak van de overtreiding waarvan zij hinder ondervinden. De Vlaamse overheid moet de inspectieafdelingen van AROHM versterken, onder meer door de personeelsbehoeften effectief in te vullen. De gemeenten hebben inzake handhaving steeds een belangrijke rol toegewezen gekregen, en zij moeten die rol ook ten volle opnemen.

Verder is nog maar eens vastgesteld dat kleinere overtradingen door het parket worden geseponneerd en dan ongestraft blijven. Ook dat ondermijnt de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid, en het wordt tijd dat de Vlaamse overheid naar een alternatief zoekt.

Zoals dat in vorige jaarverslagen al voor planschadedossiers kon worden vastgesteld, verwijst AROHM voor schadevorderingen als gevolg van de fouten in de toekenning van restauratiepremies voor beschermde monumenten stevast naar de rechterlijke instanties. Hoewel de fout erkend wordt, is het voor de Vlaamse overheid blijkbaar niet mogelijk de schade zelf te regelen. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een vlotte vergoedingsregeling voor dergelijke dossiers.

Tot slot kunnen we niet om de vaststelling heen dat de eerstelijnsklachtenrapporten van AROHM duidelijk maken dat het Klachtendecreet niet echt ernstig genomen wordt. AROHM moet het Klachtendecreet ten volle toepassen en werk maken van zowel klachtherkenning als klachterkenning. De Vlaamse overheid moet daarvoor de nodige middelen ter beschikking stellen.

6.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-11

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en AROHM) moet samen met de provincies en de gemeenten de kwaliteit van de vergunningverlening en de controle daarop verder verbeteren.

AANBEVELING 2004-12

De Vlaamse overheid (in het bijzonder AROHM) moet samen met de gemeenten bouwovertradingen tijdig opsporen en vaststellen, en binnen een redelijke termijn een herstellvordering indienen. Men mag niet blijven wachten op een uitblijvende beslissing over een vergunningsaanvraag.

AANBEVELING 2004-13

De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertradingen die het parket seponeert.

AANBEVELING 2004-14

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een vlotte regeling uitwerken voor de vergoeding van schade, veroorzaakt door fouten in de toekenning van restauratiepremies voor beschermde monumenten, in plaats van systematisch door te verwijzen naar de rechter.

Onder het thema **wonen** vallen de klachten over de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen, over sociale-huisvestingsmaatschappijen en over financiële tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting.

7.1 Regels en uitvoering

7.1.1 REGELS

De regelgeving in verband met wonen vindt men in de Vlaamse Wooncode van 15 juli 1997, in het Kamerdecreet van 4 februari 1997 en 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 (hierna het Heffingsdecreet). Na enkele kleine wijzigingen in de voorbije jaren, heeft op 5 mei 2004 het Vlaams Parlement de heffing op de leegstand en de verkrotting grondig gewijzigd. Eind 2004 werden nog enkele extra wijzigingen aangebracht. Belangrijke nieuwigheden zijn: betere indicatoren voor het vaststellen van de leegstand van woningen, een inventarisatieprocedure met meer waarborgen voor de eigenaars, de optrekking van het minimumtarief van de heffing en geen schorsing meer van de betaalplicht van de heffing tijdens de bezwaarprocedure tegen de heffing. Vrijstellingen en schorsingsgronden worden verruimd. Als overgangmaatregel worden de aanslagen die betrekking hadden op de periode januari 2002 tot augustus 2004 voor onbestaande gehouden.

De financiële tegemoetkomingen aan particulieren zijn omschreven in verschillende besluiten van de Vlaamse Regering. Het sociale-huurbesluit dateert van 20 oktober 2000.

7.1.2 UITVOERING

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. Dat zijn de gemeenten ofwel de buitenafdelingen van de administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AROHM). De afdeling Financieel Management zorgt voor de verzending van de aanslagbiljetten en behandelt ook de bezwaarschriften die na de aanslag kunnen worden ingediend. Vanaf september 2002 werd de behandeling van de hangende bezwaarschriften uitbesteed aan twee privé-bedrijven. Die uitbesteding werd verlengd voor 2003.

Bij de behandeling van klachten over de werking van lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen loopt het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst via de betrokken maatschappij of via de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM).

De aanspreekpunten voor de behandeling van klachten over tegemoetkomingen aan particulieren zijn de huisvestingsafdelingen van 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 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 premie bij de goedgekeurde premiedossiers.

Onder het Beter Bestuurlijk Beleid zal het Vlaamse ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed bestaan uit het departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed en enkele intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's).

Daarnaast werd bij decreet het extern verzelfstandigd agentschap (EVA) de NV Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Woonkrediet (VMSW) opgericht die als missie heeft mee te werken aan de financiële ondersteuning van de uitvoering van het Vlaamse woonbeleid (decreet van 19 maart 2004).

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zal het Vlaamse ministerie van Begroting en Financiën bestaan uit het departement Financiën en Begroting en twee intern verzelfstandigde agentschappen: Vlaamse Belastingdienst (besluit Vlaamse Regering van 11 juni 2004) en Centrale Accounting (besluit Vlaamse Regering van 11 juni 2004). De Klachtendienst Financiën zal opgenomen worden in het departement terwijl de inning en de dossierafhandeling zal gebeuren in de IVA's.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving inzake het thema **wonen** klachtenrapporten van de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid, van de provinciale afdelingen van AROHM, van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij en van de Klachtendienst Financiën.

7.2 Klachtenbeeld

Tabel 33 Wonen: eerstelijnsklachten in 2004

	Heffing op leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen	Sociale huisvesting	Tegemoetkomingen aan particulieren	Totaal
Totaal	237	586	67	890
Ontvankelijk	194	488	33	715
Onontvankelijk	43	98	34	175
-45 dagen	-	-	-	-
+45 dagen	-	-	-	-
Geground	82	56	11	149
Ongegrond	112	309	18	439
Opgelost	61	30	6	97
Niet opgelost	21	19	4	44
Beslissing	20	1	6	27
Behandeltermijn	31	1	3	35
Informatieverstrekking	23	1	1	25
Bereikbaarheid	0	0	0	0
Bejegening	1	11	1	13
Andere	7	1	0	8

Tabel 34
Wonen:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	79
Beoordelingsfase (fase D)	121
Opschorting behandeling	5
Totaal	205

Tabel 35
Wonen:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	51
(Deels) gegronde klacht en na aandringen voldoende hersteld	2
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	10
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4
subtotaal (deels) gegronde klachten	69
Terechte opmerking	4
Beleidsaanbeveling	10
Ongegronde klacht	31
Geen oordeel mogelijk	5
Andere	6
Totaal	125

Tabel 36
Wonen:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	6
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Redelijkheid en evenredigheid	3
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	3
Vlotte bereikbaarheid	1
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	7
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	10
Redelijke behandeltermijn	43
Efficiënte coördinatie	6
Totaal	92

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **wonen** samen 715 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 205 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **wonen** en 121 daarvan beoordeeld.

Er zijn drie categorieën klachten:

- klachten over de heffing op leegstand en verkrotting
- klachten over lokale sociale-huisvestingsmaatschappijen
- klachten over tegemoetkomingen aan particulieren inzake huisvesting.

7.2.1 LEEGSTAND EN VERKROTTING

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Klachtendienst Financiën hebben over de heffing op leegstand en verkrotting 237 klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 120 klachten over die heffing onderzocht.

In de eerste lijn waren 43 klachten onontvankelijk. Die klachten bleken al eerder te zijn ingediend ofwel had de verzoeker de bezwaarprocedure nog niet aangewend. Een aantal onontvankelijke klachten had betrekking op het beleid of was het voorwerp van een gerechtelijke procedure.

HET HEFFINGSDECREET GEWIJZIGD

In 2004 werden het Heffingsdecreet en het Heffingsbesluit grondig gewijzigd. De Vlaamse Ombudsdienst drong sinds vele jaren aan op een wijziging. De Vlaamse Ombudsdienst werd ook gehoord in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Huisvesting en Stedelijk Beleid in de aanloop van de wijziging van het decreet. Er werd in grote mate rekening gehouden met de aanbevelingen die de Vlaamse Ombudsdienst in het verleden formuleerde op grond van het klachtenbeeld. Eind 2004 werd het Heffingsdecreet nogmaals licht gewijzigd. Verder in de tekst zullen de gekende klachten getoetst worden aan de wijzigingen van het decreet.

In 2004 werden er algemeen geen aanslagbiljetten verstuurd voor het heffingsjaar 2002, dit gebeurde slechts in 577 gevallen. Ter vergelijking: in 2003 werden ongeveer 15.000 aanslagbiljetten verstuurd voor het aanslagjaar 2001. De overgangsbepalingen van het gewijzigde Heffingsdecreet bepalen dat de aanslagen die betrekking hebben op inventarisaties en verjaardagen van eerdere opnamen op de inventaris vanaf 1 januari 2002 tot en met 4 augustus 2004 als onbestaande worden beschouwd.

Hoewel dus nauwelijks nieuwe aanslagen werden verstuurd bleef het aantal klachten zowel in de eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst vrij hoog. De klachten werden meestal geuit naar aanleiding van negatieve beslissingen die de verzoekers ontvingen in de loop van 2004.

De oude gekende problemen komen terug:

- er is te weinig informatie over de mogelijkheden om het probleem van de leegstand of verkrotting op te lossen en het pand van de inventaris te doen schrappen;
- de behandeltermijnen voor de bezwaarschriften zijn te lang;
- de heffingsplichtige roept overmachtsituaties in die niet aanvaard worden;
- vele heffingsplichtigen klagen over het oplopen van de intresten op de verschuldigde heffing ten gevolge van een te lange behandeltermijn van de bezwaren;
- niet-vergunningsplichtige werken geven geen aanleiding tot opschorting van de heffing.

Nieuwe aandachtspunten in het klachtenbeeld van 2004 zijn:

- in geval van mede-eigendom worden niet alle mede-eigenaars betrokken bij de opname van de woning of het gebouw op de inventaris; slechts één mede-eigenaar ontvangt het heffingsbiljet;
- er wordt een verjaringstuitend dwangbevel betekend;
- in geval van verkoop wordt de heffing voor 2002 en 2003 toch geïnd.

WAAR MOET IK AL DIE INFORMATIE HALEN?

Bij 23 klachten in de eerste lijn werd vastgesteld dat er een ontoereikende informatieverstrekking was. Vooral de beslissingen betreffende de bezwaarschriften zijn door de te ambtelijke taal moeilijk leesbaar voor de meeste verzoekers. Heel wat van deze klachten zouden vermeden kunnen worden door een duidelijke motivering. De Klachtendienst Financiën heeft ook dit jaar vastgesteld dat heel wat heffingsplichtigen de cruciale rol van de inventarisbeheerder niet kennen. Zij weten vaak niet meer dat ze ooit een administratieve akte hebben gekregen of zij vergeten aan de inventarisbeheerder te melden dat het pand ondertussen al volledig gerenoveerd en bewoond is. Aangezien er meerdere actoren bij deze heffing zijn: inventarisbeheerder (soms gemeente, soms cel Huisvesting van de provinciale afdelingen van ROHM), ontvangkantoor, cel Bezwaren, ... is het voor de burgers soms onduidelijk tot wie zij zich moeten wenden.

Het is een grote uitdaging voor de inventarisbeheerders om bij het in toepassing brengen van het gewijzigde Heffingsdecreet de betrokkenen goed en gericht te informeren over het vinden van een oplossing. In het gewijzigde decreet wordt uitdrukkelijk bepaald dat bij de kennisgeving van de vaststelling van de leegstand en/of verwaarlozing de eigenaar moet worden ingelicht over de gevolgen van de opname in de inventaris en de voorwaarden tot schrapping, schorsing en vrijstelling. Nieuw is ook dat het Heffingsbesluit bepaalt dat de inventarisbeheerder in het laatste kwartaal dat voorafgaat aan de verjaardag van de inventarisatie, een brief stuurt aan de eigenaar waarin hij wijst op het feit dat het pand in kwestie nog steeds geïnventariseerd is, op de gevolgen van de verjaardag van de inventarisatie en de mogelijkheid tot schrapping.

Uit het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst blijkt het gebrek aan informatie aan de oorzaak te liggen van vele problemen. In vele dossiers zijn dan ook de normen **actieve dienstverlening** en **doeltreffende algemene informatieverstrekking** geschonden. De rol voor de inventarisbeheerder is cruciaal. In het verleden reageerde de inventarisbeheerder niet altijd op de brieven van eigenaars, zo bijvoorbeeld wanneer de eigenaar meldde dat hij het pand aan het renoveren was zonder stedenbouwkundige vergunning (omdat die gelet op de aard van de werken niet vereist was). De eigenaar dacht dat deze werken hem konden vrijstellen van de heffing, terwijl de inventarisbeheerder wist dat deze werken niet eens aanleiding konden geven tot schorsing van de heffing. Het pand bleef op de inventaris staan, de eigenaar ontving twee jaar later een aanslagbiljet en nog eens twee jaar later werd zijn bezwaar afgewezen.

Volgens het gewijzigde Heffingsdecreet wordt na vaststelling van de leegstand of de verwaarlozing het pand niet meteen geïnventariseerd. Eerst krijgt de eigenaar de gelegenheid om de vaststelling van leegstand of verwaarlozing te betwisten, wat vroeger pas mogelijk was na de feitelijke inventarisatie. Een van de knelpunten in het verleden was net dat de beroepsprocedure bij de inventarisatie onvoldoende werd benut. De meeste eigenaars reageerden pas bij de ontvangst van het aanslagbiljet en de inning van de heffing, enkele jaren later. Nu zal de inventarisatie voor leegstand en verwaarlozing in twee stappen gebeuren: eerst de vaststelling, die kan betwist worden, en pas na 4 maanden een opname in de inventaris, waartegen ook een bezwaarprocedure openstaat.

In de Beleidsnota 2004-2009 Vlaams Woonbeleid erkent de Vlaamse minister van Wonen het belang van een goede informatieverstrekking. Teneinde de nieuwe modaliteiten van het heffingsstelsel kenbaar te maken zal een informatiebrochure worden opgemaakt. Hierin worden de vaststellingsgronden, de procedure en de verhaalmogelijkheden uiteengezet. Ook is binnen de procedure de communicatie met de houders van het zakelijk recht aangescherpt en worden ze meerdere malen op de hoogte gebracht van de verhaalmogelijkheden en de gevolgen van de procedure. Voor de gemeenten worden een aantal informatiesessies gehouden en zal een nieuwe handleiding worden ontworpen.

WAT BIJ MEERDERE MEDE-EIGENAARS?

In 2004 kwam opnieuw in vele ombudsdossiers de problematiek van mede-eigendom naar voren.

De verzoekster is mede-eigenaar van een woning die is opgenomen op de inventaris verwaarlozing en leegstand sinds 1999. Ze wordt na vele jaren geconfronteerd met hoog oplopende heffingen. Ze heeft nooit kennis gekregen van de opname van de woning op de inventaris verwaarlozing en leegstand. De verzoekster begrijpt niet waarom zij die heffing moet betalen. Het standpunt van de afdeling Financieel Management is gekend. Die vindt het voldoende indien slechts één mede-eigenaar wordt betrokken bij de inventarisatie en bij de inkohiering.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en nog te herstellen**. De ombudsnorm **overeenstemming met het recht** is geschonden. Elke mede-eigenaar moet betrokken worden bij de inventarisatie van een leegstaande, verwaarloosde of ongeschikt/onbewoonbaar verklaarde woning of gebouw. De inventarisatieprocedure is niet correct verlopen en kan geen aanleiding geven tot een geldige aanslag.

Het gewijzigde Heffingsdecreet voorziet expliciet in de betrokkenheid van alle mede-eigenaars bij de inventarisatieprocedure. De Vlaamse Ombudsdienst acht het aangewezen dat de informatie-vergaring met betrekking tot de vaststelling van de identiteit van de betrokken belastingsplichtigen in de toekomst correct en nauwkeurig gebeurt.

Daarnaast rijst de vraag of in geval van mede-eigendom de inkohiering op naam van één mede-eigenaar geldig is. Volgens recente rechtspraak betekent de hoofdelijke gehoudenheid tot de betaling van de heffing geenszins dat de vestiging van de heffing, de inkohiering, op naam van één van de mede-eigenaars volstaat. In die gevallen is de aanslag niet geldig gevestigd en derhalve niet verschuldigd, oordeelde de rechter.

WIE MOET BIJ VERKOOP WIE INLICHTEN OVER DE OPNAME IN DE INVENTARIS?

Als een woning die in de inventaris stond werd verkocht, moest de verkoper dit melden aan de koper. Als hij dat niet deed, was hij de eerstvolgende heffing na de verkoop nog verschuldigd.

In dossier 2004-0301 ontvangt de verzoeker een herinnering van de deurwaarder om de heffing voor 2000 te betalen. De verzoeker beweert van niets te weten. Na contact met de inventarisbeheerder blijkt dat de woning werd opgenomen in de lijst "verwaarloosd" op 28 augustus 1998. De verzoeker stelt dat de woning is verkocht op 20 juli 2000, dus vóór de verjaardag van de inventarisatie in 2000. Hij zou deze gegevens bezorgd hebben aan Financieel Management naar aanleiding van het bezwaar dat hij aantekende voor het heffingsjaar 2001.

De klachtenbehandelaar stelt vast dat de verzoeker nooit bezwaar heeft ingediend tegen de heffing 2000. Het dossier wordt doorgestuurd voor ambtshalve ontheffing. Die kan echter niet worden toegekend omdat de verzoeker aan de koper niet heeft medegedeeld dat de woning was opgenomen in de inventaris van verwaarloosde woningen.

Het decreet werd correct toegepast. Vele heffingsplichtigen waren zich niet bewust van deze mededelingsplicht aan de koper. Volgens het decreet was de verkoper-heffingsplichtige ook verplicht om, binnen de maand na het verlijden van de akte, per aangetekende brief de inventarisbeheerder op de hoogte te brengen van de overdracht. Dat gebeurde zelden, tenzij de notaris die taak vervulde. In bovenvermeld dossier was dit niet gebeurd, zodat de verzoeker ook nog een aanslagbiljet ontving voor 2001.

Volgens het gewijzigde Heffingsdecreet moet de instrumenterende ambtenaar de verkrijger van het zakelijk recht uiterlijk op het ogenblik van de overdracht in kennis stellen van de kennisgeving van de vaststelling tot leegstand, ongeschiktheid of verwaarlozing ervan of van de opname van het gebouw en/of de woning in de inventaris. Een door beide partijen ingevuld en ondertekend formulier wordt door de notaris of een der partijen uiterlijk 7 dagen na de overdracht aan de inventarisbeheerder gezonden. Bij gebrek aan deze kennisgeving wordt de overdrager van het zakelijk recht wel nog steeds als belastingplichtige beschouwd voor de eerstvolgende heffing die na de overdracht van het zakelijk recht ontstaat.

IK KNAP DE WONING OP, WAAROM WORD IK GESTRAFT?

Vóór de wijziging van het decreet moest de heffingsplichtige een stedenbouwkundige vergunning overleggen om recht te hebben op een schorsing. Dit tot grote frustratie van vele verzoekers die zware inspanningen leverden om een pand opnieuw bewoonbaar te maken waarvoor de renovatiewerken niet vergunningsplichtig waren. In die gevallen bleven de heffingen verschuldigd.

In het gewijzigde decreet zijn de gronden voor schorsing bij renovatie verruimd. De heffing wordt nu geschorst zodra de belastingplichtige een stedenbouwkundige vergunning, een schriftelijke bevestiging van de volledig bevonden aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning opge maakt door de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar of een gedetailleerd renovatieschema overlegt waaruit blijkt dat hij de nodige renovatiewerken gaat uitvoeren.

WANNEER WORDT MIJN BEZWAAR BEHANDELD?

In bijna alle dossiers zowel in de eerste lijn als bij de Vlaamse Ombudsdienst klagen de verzoekers terecht over de **onredelijk lange behandeltermijn** van het bezwaar bij de afdeling Financieel Management. In een aantal dossiers bedraagt de behandeltermijn enkele jaren.

Op 1 januari 2004 waren er nog 8.728 openstaande bezwaren. In de loop van het jaar 2004 werden er 6.476 beslissingen aan de belastingplichtigen betekend. Begin 2005 zijn er nog 2.252 bezwaarschriften waarover niet beslist werd, waarvan 986 voor de rechtbank hangende zijn. Er moeten dus nog 1.266 bezwaren behandeld worden door de administratie.

In het aantal te behandelen bezwaren zijn 112 dossiers inbegrepen waar het bezwaar in de loop van het jaar 2004 ingediend werd. In totaal werden in de loop van 2004 nog 347 bezwaren ingediend. Er werden dus in 2004 235 nieuwe bezwaren behandeld.

De achterstand werd teruggebracht tot 919 dossiers, die volgens de afdeling Financieel Management tegen eind mei 2005 afgehandeld zullen zijn.

Ondanks het feit dat er geen algemene verzending van aanslagbiljetten was in 2004, kon de achterstand bij de behandeling van de bezwaren nog niet helemaal worden weggewerkt.

Het gewijzigde Heffingsdecreet bepaalt een termijn van 6 maanden voor de administratie om het bezwaar te behandelen.

Het gewijzigde Heffingsdecreet bepaalt ook dat de betaalplicht niet meer wordt opgeschort wanneer de heffingsplichtige bezwaar aantekent tegen de heffing. Zo kunnen ook de intresten op de verschuldigde heffingen niet meer oplopen tijdens de behandeling van het bezwaar. Ook hierover waren er vele klachten in het klachtenbeeld van 2004. De norm **doeltreffende algemene informatieverstrekking** is in deze dossiers geschonden: de verzoekers kregen geen informatie over de lange duurtijd van de behandeling van de bezwaarschriften en konden derhalve ook niet weten dat de intresten van 0,5% per maand op de heffing zo hoog zouden oplopen. In het oorspronkelijke Heffingsdecreet was immers een behandeltermijn van 3 maanden, later verlengd tot 6 maanden, opgenomen.

WIE DRAAGT DE KOSTEN VAN EEN VERJARINGSTUITEND DWANGBEVEL?

Zowel in de eerste als in de tweede lijn werden enkele klachten behandeld over verjaringsluitende dwangbevelen. Deze dwangbevelen werden door de deurwaarder betekend aan heffingsplichtigen die nog geen bezwaarbeslissing ontvangen hadden betreffende het heffingsjaar 1997. Om verjaring te vermijden, was de administratie verplicht om in deze gevallen verjaringsluitende dwangbevelen te versturen. Uit onderzoek is gebleken dat door het Centraal Ontvangkantoor in 2004 59 verjaringsluitende dwangbevelen verstuurd werden. De kosten verbonden aan deze verjaringsluitende dwangbevelen moeten door de heffingsplichtige betaald worden indien zijn bezwaarschrift uiteindelijk afgewezen of deels afgewezen wordt.

In dossier 2004-0315 heeft de verzoeker begin 2004 nog altijd geen beslissing ontvangen inzake zijn bezwaren voor de heffingsjaren 1997, 1998 en 1999. Er wordt aan de verzoeker een verjaringstuitend dwangschrift betekend voor de heffing van 1997. In afwachting van de beslissingen moet de belastingplichtige de kosten van het dwangbevel betalen. Deze kosten zullen definitief te zijn laste zijn indien zijn bezwaar wordt afgewezen. De afdeling Financieel Management vindt dit een normale gang van zaken: de verzoeker had immers destijds de heffing kunnen betalen. Enkel de opeisbaarheid van de heffing wordt opgeschort door bezwaar aan te tekenen. Volgens de afdeling verplicht de belastingplichtige het ontvangkantoor tot bewarende maatregelen om de verjaring te stuiten. Door de keuze voor het verjaringstuitend bevel tot betalen kiest het ontvangkantoor - volgens de afdeling - voor de meest klantvriendelijke en goedkoopste oplossing. Andere mogelijkheden zijn: dagvaarding, bevel tot betalen of een beslag.

Deze gang van zaken valt volgens de Vlaamse Ombudsdienst moeilijk te aanvaarden. De afdeling Financieel Management had de voorbije jaren een grote achterstand bij de behandeling van de bezwaarschriften inzake leegstand. Bij de inhaaloperatie werden duizenden bezwaarschriften behandeld via uitbesteding aan privé-bedrijven. Dat gebeurde niet in chronologische volgorde. Er zijn vele bezwaren behandeld die dateren van na het bezwaar van de verzoeker. De klacht van de verzoeker is **gegrond en nog te herstellen**. De ombudsnormen **redelijke behandeltermijn** en **redelijkheid en evenredigheid** zijn geschonden. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert de volgende aanbeveling: gelet op het extreem laat behandelen van het bezwaar van de verzoeker én met de kennis dat inmiddels wel vele recentere bezwaren werden behandeld, moet de Vlaamse overheid de kosten van het verjaringstuitend dwangbevel op zich nemen, ongeacht de beslissing ten gronde.

WAT MET OVERMACHT?

In vele dossiers meende de verzoeker overmacht te kunnen invoeren en de heffing niet verschuldigd te zijn. De verzoeker had het pand gedurende lange tijd en zonder resultaat te koop of te huur gesteld. Of hij had problemen met de aannemer en heeft bepaalde werken niet tijdig kunnen laten uitvoeren. Of er was onenigheid tussen de verschillende mede-eigenaars. Bij de behandeling van de bezwaarschriften werd het begrip overmacht zeer eng geïnterpreteerd.

Volgens het gewijzigde Heffingsdecreet moet de Vlaamse Regering een commissie oprichten die verzoeken tot vrijstelling zal behandelen. Omstandigheden die niet uitdrukkelijk in het decreet zijn omschreven en waarbij de leegstand aanhoudt buiten de wil van de eigenaar, zullen ook aanleiding kunnen geven tot een vrijstelling van de heffing.

WAT MET DE HEFFINGEN VOOR DE JAREN 2002, 2003 EN IN DE TOEKOMST?

Zoals al hoger werd vermeld verstuurde de administratie in 2004 een beperkt aantal aanslagbiljetten voor het heffingsjaar 2002. Dat gebeurde in specifieke gevallen, onder andere wanneer het betrokken pand werd verkocht.

In dossier 2004-0326 is de verzoeker eigenaar van een woning die reeds sinds 1 mei 1996 (onder vorige eigenaar) is opgenomen in de lijst ongeschikt/onbewoonbaar. Van deze opname had hij geen weet tot in 2004 wanneer hij zelf wil overgaan tot verkoop van het goed (verlijden akte 10 maart 2004). Op 9 maart 2004 stuurt het Vlaamse Gewest 2 aanslagbiljetten voor de jaren 2002 en 2003, elk goed voor 4.950, euro en legt fiscaal derdenbeslag in handen van de notaris ten belope van 15.000 euro, dat is het bedrag van de verkoopsom die aan de verzoeker toekomt. De verzoeker ontvangt een brief van de administratie waarin wordt toegelicht waarom de overheid dit beslag legt in handen van de notaris, namelijk *"omdat de rechten van de schatkist in het gedrang komen door de verkoping"*. De verzoeker begrijpt niet waarom hij voor het eerst in 2004 verneemt dat zijn woning is opgenomen in de lijst van ongeschikt/onbewoonbare woningen. De situatie is voor hem heel onduidelijk.

De Vlaamse Ombudsdienst raadt de verzoeker aan om toch bezwaar aan te tekenen tegen de heffingen. Inmiddels werd op 5 mei 2004 het gewijzigde Heffingsdecreet goedgekeurd door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement. De heffingen voor 2002 en 2003 zullen voor onbestaande worden gehouden en indien betaald, moeten deze heffingen terugbetaald worden. De administratie moest wachten op de publicatie en de inwerkingtreding van het decreet (5 augustus 2004) om tot terugbetaling te kunnen overgaan.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **gegrond en voldoende hersteld**. De ombudsnormen **actieve dienstverlening** en **efficiënte coördinatie** zijn geschonden: de administratie had in haar schrijven aan de verzoeker het dossier wat individueel kunnen onderzoeken en ook kunnen toelichten waarom de verzoeker tot op heden (blijkbaar) nog geen aanslagbiljetten had ontvangen (door gebrek aan coördinatie van gegevens) en waarom plots de aanslagen voor 2002 en 2003 werden verstuurd.

De aanslagen die betrekking hebben op opnames in de inventaris en de verjaardagen van de inventarisatie tussen 1 januari 2002 tot en met 4 augustus 2004, worden als niet bestaande beschouwd. Voor alle gebouwen en/of woningen die geïnventariseerd werden vóór 5 augustus 2004 zal aan de eigenaar een registratieattest betekend worden waarbij de inventarisatiedatum bepaald wordt op datum van het registratieattest. Verder wordt het verloop van de nieuwe procedure gevolgd. Voor deze panden wordt de teller opnieuw op nul gezet. Het is opvallend hoe mild deze overgangsbepalingen zijn voor eigenaars van woningen en gebouwen die al gedurende enkele jaren in de inventaris zijn opgenomen en die nog niet geschrapt konden worden wegens aanhoudende leegstand, verwaarlozing of ongeschiktheid. Heeft de regelgever een jarenlange toepassing met ijzeren hand van het Heffingsdecreet willen goedmaken? Dit staat in fel contrast met de houding ten aanzien van een aantal eigenaars met goede bedoelingen die in het verleden niet op clementie konden rekenen.

Het nieuwe Heffingsdecreet zal in de loop van 2005 geoperationaliseerd moeten worden. De inventarisbeheerders werken aan een nieuw systeem in overleg met de afdeling Financieel Management. Op het vlak van informatica moeten er nog heel wat aanpassingen gebeuren. Een eerste groep aanslagen zal in 2006 vertrekken. Het zal hier enkel om aanslagen gaan voor panden die voorkomen op de lijst ongeschikt, onbewoonbaar en/of verwaarloosd.

Vermoedelijk zal het hier maximaal over 2.000 aanslagen gaan. Gezien de nieuwe berekeningsformule van de heffing in geval van leegstand, zullen er in 2006 nog geen nieuwe heffingen vertrekken.

7.2.2 DE SOCIALE-HUISVESTINGSMAATSCHAPPIJEN

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse Huisvestingsmaatschappij en de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid hebben 586 klachten behandeld over sociale-huisvestingsmaatschappijen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft hierover in de tweede lijn 55 klachten onderzocht.

De klachten over de sociale-huisvestingsmaatschappijen in 2004 hebben betrekking op de volgende punten: de toekenning van een sociale huurwoning, de berekening van de huurprijs en de huurlasten, de kwaliteit van de sociale woning, de leefbaarheid van de omgeving, de opzegtermijnen bij sociale huur en de uitoefening van het voorkeepsrecht door een sociale-huisvestingsmaatschappij. Een 40-tal klachten betrof technische problemen aan sociale koop-en huurwoningen.

199 klachten bij de VHM hebben betrekking op een woningaanvraag en nog eens 55 klachten op een mutatieaanvraag. Volgens de VHM is de gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning opgelopen tot 2,5 à 3 jaar. Ook bij de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid werden 53 klachten over de lange wachttijd voor een sociale woning ingediend. Op dit ogenblik staan er zowat 74.000 gezinnen op de wachtlijst voor een sociale huurwoning. Zes procent sociale huisvesting in Vlaanderen is echt te weinig en elk jaar worden slechts een 4.000-tal nieuwe woningen bijgebouwd.

De vele klachten over de stijging van de huurprijs zijn vrijwel allemaal **ongegrond**. Bij de berekening houdt de maatschappij zich aan de regels, maar de jaarlijkse stijgingen baren vele sociale huurders grote zorgen.

In het volgende dossier werd de huurprijs aanvankelijk niet correct berekend.

In dossier 2003-0964 overlijdt de echtgenoot van de verzoekster in maart 2003. Kort daarop vermindert haar pensioen en overlevingspensioen. De sociale-huisvestingsmaatschappij vraagt schriftelijk de definitieve gegevens op 3 april 2003 voor de herberekening van de huurprijs van de sociale woning. Pas in oktober 2003, na geregeld aandringen, ontvangt de verzoekster de gegevens van de pensioenen, die ze onmiddellijk bezorgt aan de sociale-huisvestingsmaatschappij. Die herzien de huurprijs echter pas vanaf november. Volgens het Sociale-Huurbesluit wordt de nieuwe huurprijs toegepast vanaf de maand die volgt op de maand waarin de feiten met de nodige stavingstukken aan de verhuurder zijn meegedeeld. De verzoekster heeft het overlijden in maart meegedeeld, zodat vanaf april de huurprijs moet worden herberekend. Als het gewijzigde inkomen niet onmiddellijk kan worden aangetoond (wat bijna altijd zo is), wordt een raming gemaakt. Achteraf wordt dan indien nodig een rechtzetting met terugwerkende kracht doorgevoerd. De VHM vraagt aan de sociale-huisvestingsmaatschappij de huurprijs met terugwerkende kracht te berekenen.

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde de klacht als **gegrond maar hersteld** ten aanzien van de sociale-huisvestingsmaatschappij. De ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** werd geschonden omdat er aanvankelijk geen correcte herziening van de huurprijs werd doorgevoerd.

WAAROM KAN IK GEEN MEDEHUURDER WORDEN?

In dossier 2003-0217 vraagt de verzoeker, sociale huurder, een mutatie aan. Hij krijgt twee aanbiedingen die hij niet wil. Uiteindelijk vraagt de verzoeker te mogen inwonen bij zijn moeder. Er wordt hem 3 maanden opzeggingsvergoeding aangerekend. Hij bewijst de sociale-huisvestingsmaatschappij en de maatschappij, die met een nijpend tekort aan sociale woningen kampt, nochtans een grote dienst door zijn sociale huurwoning te verlaten. Dat is een woning met 2 slaapkamers. De verzoeker wil ook medehuurder worden van de sociale woning van zijn moeder. Als de moeder zou overlijden, moet hij dan immers niet vertrekken naar de privé-huurmarkt.

Wat de opzeggingsvergoeding betreft, verwijst de klachtenbehandelaar naar de regeling en het huurcontract. De opzeggingstermijn bedraagt 3 maanden. De procedure die moet worden gevolgd na ontruiming van een sociale woning en de termijnen die daarbij gehanteerd worden hebben trouwens tot doel de woning in de beste omstandigheden te kunnen in orde brengen en opnieuw ter beschikking te stellen. De verzoeker brengt de zaak voor de vrederechter (verzoeningsprocedure), maar de sociale-huisvestingsmaatschappij daagt niet op.

De Vlaamse Ombudsdienst was aanvankelijk van mening dat het, gelet op de lange wachtlijsten, vanuit sociaal oogpunt moeilijk te verantwoorden is dat sociale- huisvestingsmaatschappijen de opzeggingstermijnen strikt toepassen. De verzoeker zit zijn opzeggingstermijn trouwens niet uit, waardoor de sociale-huisvestingsmaatschappij de woning vervroegd in orde kan brengen en dus ook vervroegd opnieuw kan verhuren. Na de voorlopige kwalificatie van de Vlaamse Ombudsdienst verstrekken de sociale-huisvestingsmaatschappij en de VHM verdere toelichtingen. Als de verzoeker gewoon zijn opzeggingstermijn had uitgezeten, dan had de maatschappij de nodige herstellingen beter kunnen voorbereiden en beschikte ze over de tijd die nodig is om een nieuwe huurder te vinden. Door vervroegd te vertrekken, moet de huurder de huur verder betalen. Lukt onmiddellijke wederverhuring toch, dan wordt de opzeggingsvergoeding (huur) evenredig verminderd.

Verder verduidelijkt de klachtenbehandelaar dat het Sociale-Huurbesluit het onmogelijk maakt om de verzoeker medehuurder van het lopende contract van de moeder te maken. Volgens dat artikel kan alleen medehuurder zijn:

- hij die bij de aanvang van het contract mee ondertekent;
- de partner die wettelijk samenwoont of gehuwd is met de huurder;
- de partner die gedurende 12 maanden vanaf de melding aan de verhuurder feitelijk samenwoont met de huurder en, op voorwaarde dat de huurder ermee instemt, het huurcontract mee heeft ondertekend.

De enige oplossing is eigenlijk dat moeder en zoon zich gezamenlijk als kandidaat voor een sociale huurwoning laten inschrijven. Ze komen dan op de wachtlijst. Ze zouden ook het statuut van wettelijk samenwonenden (geregistreerd in het gemeentelijk register voor samenwonenden) kunnen aannemen en zo de bescherming van artikel 215 Burgerlijk Wetboek genieten: door het wettelijk samenwonen wordt de andere (hij die het huurcontract niet heeft ondertekend) wettelijk medehuurder.

De sociale-huisvestingsmaatschappij wijst op de volgende problemen als ook inwonende kinderen automatisch huurrechten krijgen op een sociale woning:

- het kan vele oudere mensen schaden (inwonen met verkeerde bedoelingen);
- het geeft mensen het recht op een sociale woning, hoewel ze zelf niet aan de voorwaarden voldoen;

- het zal in vele gevallen een inbreuk betekenen op het principe van de rationele bezetting doordat een enkeling een woning mag betrekken met meerdere slaapkamers;
- het verstoort het gelijkheidsgevoel onder diegenen die gerechtigd zijn: wie kan inwonen, verworft automatisch rechten, terwijl de andere (net daardoor nog langer) op de wachtlijst moet blijven.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat dezelfde argumenten ook ingeroepen kunnen worden tegen de feitelijke partners in strikte zin en begrijpt dus nog steeds niet waarom een onderscheid wordt gemaakt met feitelijke partners in ruime zin. Bij wettelijke partners maakte de wetgever geen onderscheid.

De VHM wijst er nog op dat het Sociale-Huurbesluit de mogelijkheid bevat om af te wijken van de toewijzingsregels (uitzondering inkomensvoorwaarde – behalve voor de aangepaste woningen voor personen met een handicap), in de gevallen waarin bijzondere omstandigheden van sociale aard kunnen worden aangetoond. Gelet op die mogelijkheid, is de VHM er geen voorstander van om de definitie van ‘huurder’ uit te breiden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt deze uitzonderingsregel te beperkt.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **ongegrond** voor het onderdeel van de aangeboden woningen en wat de opzeggingsvergoeding betreft en formuleert een **beleidsaanbeveling** wat het medehuren betreft. De regelgeving maakt het onmogelijk om de verzoeker medehuurder te maken voor de woning van zijn moeder. De partner die langdurig feitelijk samenwoont, kan dat wel. Er lijkt geen voldoende redelijke verantwoording te zijn voor dat onderscheid, zodat de regelgeving het best wordt aangepast. Terecht wordt opgemerkt dat een volledige gelijkschakeling met feitelijke partners in strikte zin problematisch is, gelet op de lange wachtlijst van personen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn. Net om die reden is het wellicht aangewezen de mogelijkheid voor feitelijke partners in strikte zin om huurder te worden, te beperken tot diegenen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn op een sociale huurwoning. Andere feitelijke partners in strikte zin kunnen indien nodig een beroep doen op de uitzonderingsregels.

VOORTVAREND GENOEG BIJ DE UITOEFENING VAN HET VOORKOOPRECHT?

In een aantal dossiers waarin de sociale-huisvestingsmaatschappij haar voorkooprecht kon uitoefenen, blijkt dit niet altijd vlot te verlopen.

In dossier 2003-0381 verkoopt de verzoekster een woning. De onderhandse overeenkomst wordt getekend op 7 november 2002. Er wordt overeengekomen dat de authentieke akte moet verleden zijn op 7 maart 2003. Op 3 januari 2003 biedt de notaris het voorkooprecht aan aan de maatschappij. Die bevestigt binnen de wettelijke termijn van 2 maanden, namelijk op 27 februari 2003, het voorkooprecht te willen uitoefenen. Op 2 april 2003 maant de verzoekster de maatschappij aan tot het verlijden van de akte. De akte wordt uiteindelijk op 18 april 2003 verleden. De koopsom bedraagt 441.250 euro.

De verzoekster wil verwijlrenten, gelet op het laattijdig verlijden van de akte. Aanvankelijk geeft de sociale-huisvestingsmaatschappij niet toe en stelt ze dat de verkoop binnen de tijd is verlopen. De Vlaamse Huisvestingsmaatschappij adviseert betaling van de intrest aan 10% vanaf de aanmaning van de verzoekster tot aan de dag van het verlijden van de authentieke akte, zoals in de koopovereenkomst was overeengekomen. Na aandringen gaat de maatschappij toch over tot het betalen van de aanmaningsintresten ten belope van 2.055,13 euro.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de klacht **gegrond en na aandringen voldoende hersteld**. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** werd geschonden: door het niet tijdig verlijden van de akte, zijn er aanmaningsintresten verschuldigd zoals overeengekomen in de oorspronkelijke verkoopsovereenkomst. Bij het uitoefenen van het voorkeepsrecht is het aangewezen dat er voortvarend wordt gehandeld zodat de verkoop niet nodeloos blijft aanslepen.

7.2.3 FINANCIËLE TEGEMOETKOMINGEN AAN PARTICULIEREN INZAKE HUISVESTING

De meeste klachten inzake financiële tegemoetkomingen aan particulieren worden behandeld door de klachtenbehandelaars van de afdelingen Financiering Huisvestingsbeleid en Woonbeleid, namelijk 62. De provinciale buitenafdelingen van AROHM behandelden samen 5 klachten over de tegemoetkomingen. 18 klachten over tegemoetkomingen bereikten de Vlaamse Ombudsdienst.

Nogal wat klachten inzake tegemoetkomingen zijn hetzij onontvankelijk omdat ze betrekking hebben op het beleid, hetzij **ongegrond** omdat de regels correct werden toegepast. De verzoekers klagen de strikte voorwaarden aan voor het verkrijgen van een premie, wanneer blijkt dat ze er niet (net niet) aan voldoen.

De klachten hebben betrekking op huursubsidies, de verbeterings- en aanpassingspremie, de nieuwbouw- en renovatiepremie. De Vlaamse Ombudsdienst behandelde ook enkele klachten over het Vlaams Woningfonds.

In de eerste lijn werden verscheidene klachten over huursubsidie behandeld. 4 klachten hadden betrekking op de laattijdige uitbetaling van de subsidie ingevolge een technische storing in het informaticasysteem. 2 weigeringen van de provinciale afdelingen konden worden herzien door een extra inspanning te leveren om het dossier uit te diepen.

WAAROM TREDEN GEWIJZIGDE VOORWAARDEN VOOR HET KRIJGEN VAN EEN PREMIE ONMIDDELIJK IN WERKING?

Ook in de jaarverslagen van 2000 en 2003 kwam de problematiek van de onmiddellijke inwerkingtreding van nieuwe regelgeving inzake huisvesting aan bod.

In dossier 2004-0204 neemt een tussenpersoon in naam van de verzoekster (die bejaard is) in november 2003 telefonisch contact op met de cel Huisvesting van de provinciale afdeling van AROHM om inlichtingen in te winnen over de verbeteringspremie. Er worden inlichtingen gegeven over de bestaande voorwaarden, maar er wordt met geen woord gerept over de nakende wijzigingen. Half januari 2004 dient de verzoekster haar dossier in. Dit wordt beoordeeld op grond van de nieuwe regelgeving en wordt afgewezen. De afwijzing wordt bevestigd in beroep. De verzoekster is zeer ontevreden over het feit dat ze niet werd gewaarschuwd voor de nakende wijzigingen.

De klachtenbehandelaar deelt mee dat zolang een nieuwe wetgeving niet is gepubliceerd, de cel Huisvesting niet het recht heeft de burger hierover in te lichten. De cel Huisvesting kreeg zelf pas de laatste twee weken van 2003 kennis van de wijziging. Aangezien de aanvraag van de verzoekster werd ingediend in januari 2004 is de nieuwe regelgeving van toepassing.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat het besluit van 28 november 2003 op 31 december 2003 werd gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad, het besluit trad in werking op 31 december 2003.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is **geen oordeel mogelijk** over deze klacht omdat de inhoud en het tijdstip van communicatie niet te achterhalen zijn. De Vlaamse Ombudsdienst formuleert wel de volgende **beleidsaanbeveling**: een grotere tijdspanne inbouwen voor de inwerkingtreding van de regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd. De meeste administraties zijn zeer terughoudend om te communiceren over regelgeving die nog niet is gepubliceerd. Door de nieuwe regeling onmiddellijk in werking te laten treden na de publicatie is elke "voorbereidende" communicatie onmogelijk.

IK HEB TOCH OOK TWEE KINDEREN TEN LASTE?

In dossier 2004-0174 is de verzoeker gescheiden met onderlinge toestemming. Zijn twee kinderen van 16 en 14 jaar worden opgevoed in co-ouderschap, dus concreet betekent dit dat zij van vrijdag 7 uur tot vrijdag 7 uur bij de ene ouder dan wel bij de ander wonen. Onlangs kocht de verzoeker een woning en wou hiervoor een lening aangaan bij het Vlaams Woningfonds. Groot was zijn verbazing toen bleek dat hij hier geen rechten kon doen gelden, om de eenvoudige reden dat de twee kinderen hun adres bij de moeder hebben. Aan de moeder werd onlangs wél een sociale lening toegekend, terwijl de lasten voor de verzoeker minstens zo groot zijn als voor zijn ex-echtgenote. De verzoeker vindt deze regeling unfair. De klachtenmanager bevestigt dat overeenkomstig de regelgeving een kind op de referentiedatum steeds gedomicilieerd moet zijn op het adres van de aanvrager om als persoon ten laste in aanmerking te kunnen worden genomen. Een aanvrager die twee kinderen heeft van 16 en 14 jaar oud die opgevoed worden in co-ouderschap kan dus in aanmerking komen voor een lening bij het Vlaams Woningfonds indien de kinderen bij hem/haar gedomicilieerd zijn.

Het Vlaams Woningfonds heeft de bestaande regelgeving juist toegepast. Vaak worden voordelen of tegemoetkomingen toegekend op basis van het aantal personen dat ingeschreven is op een bepaald adres. We denken hierbij ook aan het voordeel van het gratis water en de gratis elektriciteit. De Vlaamse Ombudsdienst acht het wel zinvol om naar aanleiding van deze klacht een **beleidsaanbeveling** te formuleren: de Vlaamse overheid moet bij het toekennen van voordelen op basis van domicilie meer rekening houden met nieuwe samenlevingsvormen in de leefeenheid, zoals bijvoorbeeld het co-ouderschap van kinderen.

7.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

In het vorige jaarverslag formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst vijf aanbevelingen. De commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen van het Vlaams Parlement besprak ze op 28 oktober 2004 (Stuk 41 (2004-2005) - Nr. 6).

AANBEVELING 2003-19

De Vlaamse overheid moet dringend het Heffingsdecreet herzien en daarbij de aanbevelingen onderzoeken die de Vlaamse Ombudsdienst heeft geformuleerd op grond van het klachtenbeeld.

1. In geval van leegstand is het aangewezen aan de houder(s) van het zakelijk recht de gelegenheid te geven om binnen een bepaalde termijn de leegstand op te heffen zonder sanctie.

Het gewijzigde Heffingsdecreet is tegemoetgekomen aan deze aanbeveling. In geval van leegstand krijgt de houder van het zakelijk recht een vrij lange periode om de leegstand op te heffen. Het was ook een duidelijke keuze van het parlement om de leegstand zonder verwaarlozing niet zo hard aan te pakken.

2. De decretale termijn voor de inkohiering van de heffing is te lang. De verzending van het heffingsbiljet moet onmiddellijk aansluiten bij de inkohiering.

De termijn voor de inkohiering werd sterk ingekort. Dat draagt bij tot een betere voortgangsbewaking van de gehele procedure.

3. In geval van mede-eigendom moet elke mede-eigenaar zowel bij de inventarisatie als bij de inkohiering en inning van de heffing betrokken worden.

Overeenkomstig het gewijzigde Heffingsdecreet moet elke mede-eigenaar op de hoogte worden gebracht van de opname van de woning of het gebouw in de inventaris. Wat de inkohiering betreft heeft het Heffingsdecreet geen wijzigingen ingevoerd.

De aanslag zou op naam van alle leden van de onverdeeldheid moeten gebeuren, dit was niet het geval in 2004.

4. Bij overdracht van een woning of een gebouw opgenomen in de inventaris moeten de verkrijger en de inventarisbeheerder door de instrumenterende notaris worden ingelicht over de opname in de inventaris.

Het gewijzigde Heffingsdecreet legt de informatieplicht bij overdracht bij de notaris. Bij ontstentenis van deze kennisgeving blijft de eerstvolgende heffing wel nog verschuldigd door de overdrager.

5. In geval van overdracht aan een nieuwe eigenaar zou het aantal jaren dat de woning of het gebouw in de inventaris staat weer op 1 moeten worden gebracht.

Met deze aanbeveling werd geen rekening gehouden. Wel is het zo dat voor alle panden die voor augustus 2004 in de inventaris werden opgenomen, de teller opnieuw op nul wordt gezet.

6. De termijn om bezwaar aan te tekenen tegen de heffing zou verlengd moeten worden tot 3 maanden: 1 maand is vaak te kort voor de heffingsplichtige om zich goed in te lichten en alle nuttige bewijsstukken te verzamelen.

Het gewijzigde Heffingsdecreet bepaalt een bezwaartermijn van 3 maanden tegen de fiscale heffing.

7. In de praktijk wordt overmacht zo eng geïnterpreteerd dat het decreet beter voorziet in een ruimer concreet toetsingskader waardoor de heffing kan vervallen of vrijgesteld worden.

De Vlaamse Regering richt een commissie op die verzoeken tot vrijstelling zal behandelen. Omstandigheden die niet uitdrukkelijk in het decreet zijn omschreven en waarbij de leegstand aanhoudt buiten de wil van de eigenaar, zullen ook aanleiding kunnen geven tot een vrijstelling van de heffing.

8. Ook niet-vergunningsplichtige werken zouden een schorsing moeten doen ontstaan. De inventarisbeheerder kan de werken actief volgen en daarbij een aantal mogelijke schorsingstermijnen toekennen naargelang van de aard en de kosten van de werken.

In het gewijzigde decreet zijn de gronden voor schorsing bij renovatie verruimd. De heffing wordt nu geschorst zodra de belastingplichtige een stedenbouwkundige vergunning, een schriftelijke bevestiging van de volledig bevonden aanvraag voor een stedenbouw-

kundige vergunning opgemaakt door de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaar of een gedetailleerd renovatieschema overlegt waaruit blijkt dat hij de nodige renovatiewerken gaat uitvoeren.

De periode van schorsing eindigt op het moment dat de renovatiewerkzaamheden beëindigd zijn. Zij kan niet langer duren dan 4 jaar (vroeger 2 jaar), tenzij de renovatiewerkzaamheden betrekking hebben op 3 of meer gebouwen en of woningen, of dermate omvangrijk zijn dat ze niet kunnen worden voltooid in 4 jaar, in welke gevallen de maximale periode 5 jaar (vroeger 3 jaar) bedraagt.

AANBEVELING 2003-20

De Vlaamse overheid moet inzake sociale verhuring zorgen voor duidelijke informatie over de huurprijsberekening en de mogelijkheid om huurlasten aan te rekenen.

De VHM wijst op het bestaan van een modelformulier dat de meeste sociale-huisvestingsmaatschappijen gebruiken om de huurders te informeren over de huurprijsberekening. De VHM is zich bewust van de complexiteit van de materie, maar ze valt spijtig genoeg moeilijk te vulgariseren. De huurlasten zijn opgenomen in het besluit van de Vlaamse Regering van 25 januari 1985. Er is een jaarlijkse afrekening. De maatschappij moet aan de huurder informatie verstrekken over de voorschotten, de wijzigingen ervan en de afrekening. Iedere huurder kan bij de sociale-huisvestingsmaatschappij inzicht krijgen in de gedetailleerde afrekening van de aangerekende huurlasten.

AANBEVELING 2003-21

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of bij sociale verhuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen die voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders.

De VHM wijst op het feit dat de definitie van huurder wel werd overwogen, precies om te verhinderen dat een sociale woning zou overgaan van het ene gezinslid op het andere. Een dergelijke optie zou betekenen dat de wachttijd voor een normale kandidaat-huurder (die niet bij een familielid kan inwonen) nog verlengd wordt. Samenwonende ouders en volwassen kinderen kunnen samen huurder worden als ze de huurovereenkomst van bij de aanvang samen aangaan. Daarnaast is in de sociale-huurreglementering de mogelijkheid ingebouwd om af te wijken van de toewijzingsregels. In die gevallen waarin bijzondere omstandigheden van sociale aard kunnen worden aangetoond, kan een voorstel tot afwijking aan de VHM worden overgelegd. De VHM is er geen voorstander van dat de definitie van huurder verruimd zou worden.

AANBEVELING 2003-22

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting tijdig na te komen.

Dit probleem stelde zich niet in 2004.

Met de inwerkingtreding van de gewijzigde reglementering inzake de verbeterings- en aanpassingspremie op 31 december 2003 is de reeks betoelaagbare werken uitgebreid; de eigenaar-verhuurder komt onder bepaalde voorwaarden eveneens als premiebegunstigde in aanmerking. Ook het aanvraagformulier werd herbekeken.

Een opdracht aan het "Kenniscentrum voor Duurzaam Woonbeleid" resulteerde in 2004 in een rapport met de titel "Op weg naar een Vlaamse huursubsidie?": dit is één van de voorbereidende stappen in een proces dat uiteindelijk moet uitmonden in een nieuwe huursubsidieregelgeving.

7.4 Conclusies

De klachten over de heffing ter bestrijding van leegstand en verkrotting van woningen en gebouwen blijven in 2004 het klachtenbeeld inzake huisvesting bij de Vlaamse Ombudsdienst overheersen.

Het Heffingsdecreet werd in 2004 grondig gewijzigd. Uit de gegevens van de afdeling Financieel Management blijkt dat de inhaaloperatie voor het behandelen van de hangende bezwaarschriften medio 2005 rond zou moeten zijn. De onredelijke behandeltermijnen resulteerden in de betekening van verjaringstuitende dwangbevelen voor de heffing voor het jaar 1997. De Vlaamse overheid zou deze kosten ten laste moeten nemen.

Er is behoefte aan een algemeen en proactief informatiebeleid over de heffing, zeker in het licht van de gewijzigde regelgeving. De wijzigingen aan de regelgeving houden een aantal wezenlijke verbeteringen in: voor de vaststelling van de leegstand van woningen werden objectieve indicatoren ingevoerd, er zijn duidelijke verhaalmogelijkheden voor de eigenaars van leegstaande en verkrotte panden tijdens de inventarisatieprocedure en nu wordt de heffing ook bij renovatie waarvoor geen vergunning is vereist, geschorst. Vooral voor de inventarisbeheerder is een grotere taak weggelegd op het vlak van informatieverstrekking en voortgangsbewaking van de dossiers. De eigenaar krijgt wat meer respijt om het pand weer in orde te brengen alvorens hij effectief wordt belast.

De heffing kan een prima instrument zijn in het kader van het woonbeleid, hoewel die in het verleden te weinig naar de geest van het decreet werd toegepast. Hopelijk zullen de wijzigingen en verfijningen van de regelgeving hier verandering in brengen.

In de eerste lijn zijn er een groot aantal klachten inzake sociale huisvesting. De behoefte aan meer sociale woningen blijft zich laten voelen in het klachtenbeeld.

Inzake sociale verhuring blijft de Vlaamse Ombudsdienst bij zijn vorige aanbeveling om het woonrecht van de sociale huurder aan inwonende kinderen die in aanmerking komen voor sociale huur, toe te kennen. Het is volgens de Vlaamse Ombudsdienst wel aangewezen om de mogelijkheid voor feitelijke partners in strikte zin om huurder te worden, te beperken tot diegenen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn op een sociale huurwoning.

Wat de tegemoetkomingen aan particulieren betreft, vielen de klachten op die de beleidskeuzes in vraag stellen. Opnieuw kwam het probleem van nieuwe regelgeving zonder overgangperiode naar boven.

7.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-15

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Financieel Management) moet de kosten van de betekeningen van de verjaringstuitende dwangbevelen voor de oude heffingsjaren op zich nemen, ongeacht de beslissing ten gronde gelet op het extreem laat behandelen van de bezwaren voor 1997 én met de kennis dat inmiddels wel vele recentere bezwaren werden behandeld.

AANBEVELING 2004-16

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de inventarisbeheerders, dit kan een gemeente zijn of de cel Huisvesting van de provinciale buitenafdeling van AROHM) moet bij het in praktijk brengen van het gewijzigde Heffingsdecreet de betrokken eigenaars correct identificeren, hen zo ruim mogelijk informeren en hen actief bijstaan in het zoeken naar een oplossing voor de leegstand, verwaarlozing en onbewoonbaarheid van hun pand.

AANBEVELING 2004-17

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet zorgen voor voldoende kwaliteitsvolle sociale huurwoningen en sterke huurprijsstijgingen beperken.

AANBEVELING 2004 -18

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet onderzoeken of bij sociale verhuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen die voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders. Verder is het aangewezen om de mogelijkheid voor feitelijke partners in strikte zin om huurder te worden, te beperken tot diegenen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn op een sociale huurwoning.

AANBEVELING 2004-19

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een grotere tijdspanne inbouwen voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd.

In het thema **onderwijs** gaat het zowel om klachten over dienstverlening door de Vlaamse overheid, als door de onderwijsinstellingen.

8.1 Regels en uitvoering

8.1.1 REGELS

Inzake regelgeving is onder meer het decreet van 16 februari 2001 houdende regeling van de studietoelagen voor het hoger onderwijs in de Vlaamse Gemeenschap van belang. Met het decreet van 30 april 2004 betreffende de studiefinanciering en studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap treedt een nieuwe regeling voor de studietoelagen in werking vanaf het academiejaar 2004-2005. Het decreet van 19 maart 2004 betreffende de rechtspositieregeling van de student, de participatie in het hoger onderwijs, de integratie van bepaalde afdelingen van het hoger onderwijs voor sociale promotie in de hogescholen en de begeleiding van de herstructurering van het hoger onderwijs in Vlaanderen, heeft onder meer geleid tot de oprichting van de Raad voor Examenbetwistingen die in januari 2005 van start ging.

8.1.2 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 en 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 55.000 aanvragen voor een studietoelage voor het hoger onderwijs en 130.000 voor een toelage voor het secundair onderwijs.

De Vlaamse Ombudsdienst is ook 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. Zo bepaalt een school bijvoorbeeld zelf welke feiten aanleiding kunnen geven tot een tuchtsanctie, maar de Vlaamse overheid legt wel een procedure op bij het nemen van een tuchtsanctie. Laat de school na om de ouders vooraf te horen of wordt de beslissing niet gemotiveerd meegedeeld, zoals de procedure dat vereist, dan kan dat bij de Vlaamse Ombudsdienst worden aangeklaagd.

Een tweede belangrijke beperking in de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst betreft het onderwijspersoneel. Leraars contacteren al eens de Vlaamse Ombudsdienst met klachten over hun werksituatie. Als het om personeelsleden uit het vrij onderwijs gaat, heeft de Vlaamse Ombudsdienst daarvoor geen bevoegdheid omdat die scholen inzake arbeidsrelaties niet als administratieve overheid optreden. Personeelsleden uit het vrij onderwijs werken niet voor de Vlaamse overheid maar voor een privé-instantie, met name de inrichtende macht. Zijn het klachten van werknemers van het Gemeenschapsonderwijs, dan geldt, net als voor de andere Vlaamse Openbare Instellingen en voor de medewerkers van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, artikel 13 van het Ombudsdecreet. Dat artikel legt een verbod op om een klacht in behandeling te nemen als "de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid". Uit het decreet op de Vlaamse Ombudsdienst blijkt dus duidelijk de keuze van de overheid voor een ombudsdienst die toeziet op de dienstverlening aan burgers en zich niet in werkgevers/werknemersverhoudingen mengt. Bij dergelijke klachten verwijst de Vlaamse Ombudsdienst door naar de interne beroepsprocedures en de instanties die klachten inzake pesten op het werk kunnen behandelen zoals de vertrouwenspersoon en preventieadviseur die werkgevers moeten aanduiden en de Arbeidsinspectie of naar andere instanties die in deze materie kunnen adviseren en mogelijk ook bemiddelen zoals de vakbond of de vzw Limits.

Het departement Onderwijs verzorgt wel een algemene dienstverlening aan het onderwijspersoneel. In de werkstations van de afdelingen Beleidsuitvoering Personeel Basis/Secundair Onderwijs en in afdelingen van de overige onderwijsniveaus wordt het personeelsdossier beheerd op basis van de gegevens die de werkgevers bezorgen en wordt het salaris rechtstreeks uitbetaald. Omdat het hier niet over de werkgever gaat, kunnen personeelsleden van scholen met klachten over de uitvoering van die taken door het departement Onderwijs wel terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid komt er een Vlaams ministerie van Onderwijs en Vorming. Naast het departement Onderwijs en Vorming zijn er vier intern verzelfstandigde Agentschappen (IVA's) voorzien: het Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs (AGION, opgericht bij decreet van 7 mei 2004), het Agentschap voor Onderwijscommunicatie (opgericht bij besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004), het Onderwijsdienstencentrum Leerplichtonderwijs en het Onderwijsdienstencentrum Hoger Onderwijs en Volwassenenonderwijs.

Eerstelijnsklachtenrapportages werden ingediend door het departement Onderwijs, het Gemeenschapsonderwijs en de Universiteit Gent. De Dienst voor Infrastructuurwerken van het Gesubsidieerd Onderwijs en de Investeringsdienst voor de Vlaamse Autonome Hogescholen deelden mee geen klachten te hebben ontvangen.

8.2 Klachtenbeeld

Tabel 37 Onderwijs: eerstelijnsklachten in 2004

	Onderwijs/ Studietoelagen	Onderwijs/ Andere	Scholen van Het Gemeenschaps- onderwijs	Universitair onderwijs	Totaal
Totaal	69	89	56	12	226
Ontvankelijk	69	74	30	9	182
Onontvankelijk	0	15	26	3	44
-45 dagen	69	83	30	5	187
+45 dagen	0	6	0	4	10
Gegronnd	41	46	12	6	105
Ongegrond	28	28	18	3	77
Opgelost	40	45	10	6	101
Niet opgelost	1	1	2	0	4
Beslissing	14	2	0	2	18
Behandeltermijn	12	21	4	0	37
Informatieverstrekking	10	12	3	1	26
Bereikbaar	0	0	0	0	0
Bejegening	1	6	0	2	9
Andere	4	5	10	1	20

Tabel 38
Onderwijs:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	16
Beoordelingsfase (fase D)	97
Opschorting behandeling	0
Totaal	114

Tabel 39
Onderwijs:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	46
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	7
subtotaal (deels) gegronde klachten	55
Ongegronde klacht	40
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	3
Totaal	102

Tabel 40
Onderwijs:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	2
Redelijkheid en evenredigheid	1
Actieve dienstverlening	4
Deugdelijke correspondentie	7
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	2
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	22
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	1
Redelijke behandeltermijn	24
Efficiënte coördinatie	7
Respect voor de persoonlijke levenssfeer	1
Totaal	72

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **onderwijs** samen 182 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 114 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **onderwijs** en 97 daarvan beoordeeld.

8.2.1 STUDIETOELAGEN

Van de 45 beoordeelde dossiers studietoelagen gaan er 8 over een dossier op het niveau secundair onderwijs. Het merendeel slaat dus op de studietoelagen hoger onderwijs.

BEN IK TE LAAT?

In 2004 werd de Vlaamse Ombudsdienst nog enkele keren geconfronteerd met de problematiek van laattijdige aanvragen. 31 oktober is de uiterste datum om een aanvraag in te dienen. Laattijdige aanvragen kunnen enkel aanvaard worden in geval van overmacht. Dat wordt beoordeeld door de minister. In 2 dossiers (2004-0216 en 2004-0535) stelde de verzoeker tijdig een aanvraag te hebben ingestuurd maar die bleek bij de afdeling niet terug te vinden. In beide gevallen wordt een nieuwe aanvraag ingediend, na 31 oktober. In het ene geval legt de afdeling het dossier zelf voor aan de minister, die ermee instemt de aanvraag nog te aanvaarden. In het andere dossier laat de afdeling weten het dossier niet zelf te willen voorleggen aan de minister omdat de aanvraag niet beantwoordt aan de door de administratie normaal in aanmerking te nemen criteria van laattijdigheid. Omdat de verzoekster al een uitgebreide correspondentie heeft gevoerd, neemt de Vlaamse Ombudsdienst het initiatief om de vraag aan de minister voor te leggen. Na positief advies van de afdeling, stemt hij in. In het kader van een **efficiënte coördinatie** had de afdeling dit ook zelf kunnen voorleggen aan de minister en de verzoekster verdere administratie besparen. Met het nieuwe decreet op de studietoelagen hoger onderwijs is de uiterste indieningsdatum vanaf het academiejaar 2004-2005 verschoven naar 30 juni, de laatste schooldag. Op die manier is het probleem van niet ontvangen en/of laattijdige aanvragen hopelijk definitief van de baan. Ook voor het secundair onderwijs werd die uiterste indieningsdatum vanaf datzelfde schooljaar op 30 juni gebracht.

WANNEER KRIJG IK EEN ANTWOORD?

In enkele dossiers klaagden verzoekers over de beslissing. In sommige gevallen bleek dat terecht en werd een administratieve fout rechtgezet. Anders werd er toelichting gegeven over de berekeningswijze en de regelgeving. Zowat de helft van de klachten ging over de behandeltermijn.

Klagen over een te lange behandeltermijn is zeker niet altijd terecht. De afdeling moet over de nodige gegevens kunnen beschikken om een aanvraag te kunnen afhandelen en niet alle gegevens kunnen uit databestanden worden gehaald. Met name wanneer een aanvraag behandeld wordt op basis van het vermoedelijke inkomen, kan de afdeling enkel bij de aanvrager terecht voor de vereiste attesten van werkgever of uitkeringsinstanties om dat vermoedelijke inkomen te kunnen berekenen. Die gegevens moeten uiteraard volledig zijn. Zo moest de afdeling aanvullend vragen naar het exacte bedrag aan alimentatiegeld (2004-0050), vakantiegeld (2004-0346), eindejaarstoeelage (2004-0402) of inkomensgegevens van bepaalde maanden die ontbreken in het dossier (2004-0224).

In 11 van de 22 dossiers achtte de Vlaamse Ombudsdienst de **redelijke behandeltermijn** overschreden. Daaraan werd meestal de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** gekoppeld. In die dossiers werden niet alle ontbrekende gegevens in één maal opgevraagd, werden de beschikbare databases onvoldoende geraadpleegd of was een snellere uitbetaling toch mogelijk.

In dossier 2003-1026 is de aanvraag studietoelage hoger onderwijs 2003-2004 van de verzoekster eind december 2003 nog niet afgehandeld. Bij de aanvraag was het aanslagbiljet van de moeder van de studente gevoegd. De afdeling informeert naar de inkomensgegevens van de partner van de moeder. Als die laat weten geen aanslagbiljet te hebben ontvangen, vraagt de afdeling de inkomensgegevens op bij de administratie der Directe Belastingen. Vermits uit dit dossier blijkt dat de aanvragen van gezinnen zonder aanslagbiljet soms nog voor problemen zorgen, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst verdere verduidelijking over de data:

- 23 september: ontvangst van de aanvraag;
- 24 september: opvragen aanslagbiljet van partner bij het gezin;
- 12 november: de afdeling krijgt bericht dat de betrokkene geen aanslagbiljet ontvangt;
- 6 januari: opvragen inkomensgegevens bij Financiën en inkomensattest bij verzoeker;
- 12 januari: de afdeling ontvangt van het gezin een inkomensattest; het dossier wordt binnen 3 weken afgehandeld.

Bij hernieuwingsaanvragen gebeurt het opvragen van de gegevens bij Financiën reeds op voorhand, in de maand juni voorafgaand aan het academiejaar. De inkomensgegevens zijn dan beschikbaar bij de afdeling op het moment dat de aanvraag toekomt. Die kan dan meteen worden behandeld. Die proactieve opvraging gebeurt op naam van de wettelijke vertegenwoordiger van de student, in dit geval de moeder. Als de wettelijke vertegenwoordiger niet gehuwd is maar samenwoont, is er een aparte aanslag van de partner zodat de inkomsten van de samenwonende partner nog moeten worden opgevraagd. Die informatie komt pas naar boven bij de behandeling van het dossier en kan niet proactief worden opgevraagd. In de gegevens van de wettelijke vertegenwoordiger kan slechts één naam worden ingevuld in de databank van studietoelagen zodat op die naam de inkomsten worden opgevraagd. Om vertraging te vermijden, vraagt de afdeling ook de betrokkene zelf om een inkomensattest wat ook de afhandeling van het dossier in januari mogelijk heeft gemaakt. Het had echter sneller gekund als de afdeling meteen in september bij ontvangst van de aanvraag de inkomensgegevens bij Financiën en een inkomensattest bij de verzoeker had gevraagd. Algemeen zou de ongehuwde partner moeten kunnen worden opgenomen in de databank zodat ook die inkomensgegevens bij een volgende aanvraag proactief worden opgevraagd.

In enkele dossiers liep het administratief mis. De verzoeker heeft op basis van zijn aanslagbiljet recht op een studietoelage maar uit de aanvraag kan worden afgeleid dat het vermoedelijke inkomen van het jaar waarin het academiejaar start, lager ligt. De afdeling kent dan al een toelage toe en vraagt tegelijkertijd om gegevens over het vermoedelijke inkomen. Als dat dan inderdaad lager ligt, kan nadien nog een aanvullend bedrag worden uitbetaald. In sommige gevallen liep dat fout waardoor er geen toelage werd toegekend en de vraag naar de vermoedelijke inkomsten evenmin werd verstuurd. In één dossier werd dat ontdekt en rechtgezet na controle (2004-0024). In een ander dossier werd dat pas na een klacht over het uitblijven van een antwoord vastgesteld (2004-0419).

Ook in de eerstelijnsklachtenbehandeling ligt het zwaartepunt bij de behandeltermijn en het opvragen van extra gegevens. De afdeling signaleert in het begin van het academiejaar 2003-2004 ook nog een aantal in 2003 afgewerkte dossiers die door een blokkering van kredieten door het departement Financiën pas in 2004 werden uitbetaald.

MOET IK DAT NU TERUGBETALEN?

In dossier 2004-0670 wordt in juni 2004 een gedeelte van de studietoelage hoger onderwijs 2001-2002 van de verzoekster teruggevorderd. Die betwist dat. Het onderzoek bevestigt echter dat de terugvordering terecht is. De toelage werd destijds toegekend op basis van een berekening van de vermoedelijke inkomsten 2001 in plaats van het normaal in aanmerking te nemen inkomen van 1999. In het voorjaar 2004 kan de afdeling beschikken over de definitieve aanslagbiljetten van die aanvragen, afgehandeld op basis van het vermoedelijke inkomen. Alle aanvragen moeten uiteindelijk op eenzelfde basis, namelijk het aanslagbiljet, beoordeeld worden. De regelgeving bepaalt dan een (gedeeltelijke) terugvordering of een bijbetaling van de toelage naargelang het resultaat.

De Vlaamse Ombudsdienst ontving hierover verscheidene klachten. De terugvorderingen zijn correct. De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelt deze klachten dan ook als **ongegron**d. De afdeling moet het decreet uitvoeren en een gelijke behandeling van alle aanvragen verzekeren. Onvoorziene inkomsten, inkomsten die niet werden meegedeeld bij het vermoedelijke inkomen en fiscale regels vormen de belangrijkste basis voor de verschillen in berekening. Bij de toekenning van een studietoelage op basis van het vermoedelijke inkomen wordt meegedeeld dat dit onder voorbehoud van controle van het aanslagbiljet is. Dat neemt natuurlijk niet weg dat het voor de betrokkenen soms moeilijk is om terug te betalen, zeker als zij ondertussen nog student zijn. Het is dan ook positief dat de afdeling meteen de mogelijkheid biedt om een afbetalingsplan af te spreken.

8.2.2 DIPLOMA'S

KAN IK MIJN OUDE DIPLOMA NOG LATEN GELIJKSTELLEN?

Naast de erkenning van buitenlandse diploma's ontving de Vlaamse Ombudsdienst ook een klacht over een gelijkstelling van een Vlaams diploma (2004-0366). De verzoeker behaalde in 1974 zijn diploma van technisch ingenieur Kunststoffen. Vroeger kon men dat laten gelijkstellen met het diploma van industrieel ingenieur. Dat werd nu geweigerd. De aanvragen werden onderzocht door een assimilatiecommissie die de wetenschappelijke en/of beroepsbekwaamheid van de kandidaten moest beoordelen. Gedurende een termijn van 15 jaar kon een dergelijke aanvraag worden ingediend. Met ingang van 1 september 1995 werden de assimilatiecommissie en de commissie van beroep opgeheven door het decreet betreffende de hogescholen in Vlaanderen. Er bestaat geen rechtsgrond meer om een assimilatiedossier in te dienen en te beoordelen.

KAN MIJN BUITENLANDSE DIPLOMA ERKEND WORDEN?

De verzoekster van dossier 2003-0967 dient bij de afdeling Hogescholen een aanvraag tot gelijkwaardigheidsverklaring in van haar Oostenrijkse diploma. Het dossier wordt doorgestuurd naar de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen omdat het om postsecundair onderwijs gaat. De afdeling vraagt de verzoekster een chronologisch overzicht van haar ganse schoolloopbaan, een eensluidend verklaard afschrift van een voorafgaand diploma en een verklaring van het Oostenrijkse Ministerie van Onderwijs met de vermelding dat de diploma's zijn uitgereikt door erkende onderwijsinstellingen, en van de precieze onderwijsbevoegdheden. Wat de vraag naar een afschrift van het diploma secundair onderwijs betreft, wijst de afdeling Beleidsuitvoering erop dat zij in eerste instantie secundaire diploma's erkennen en dus een afschrift van het basisdiploma moeten hebben. Voor de extra gegevens, nodig voor de erken-

ning van het postsecundaire diploma, bepleit de Vlaamse Ombudsdienst dat de afdeling dat rechtstreeks bij haar Oostenrijkse collega's zou vragen. De afdeling wijst dat af, verwijzende naar de regelgeving dat de aanvrager de nodige stukken moet indienen.

De aanvraag van de verzoekster bleek een complex dossier. Naast een gelijkwaardigheid met een beroepssecundaire opleiding bleek ook een vergelijking met een opleiding Pedagogisch Hoger Onderwijs van het Korte Type - Onderwijs voor Sociale Promotie mogelijk. Op verzoek van de Vlaamse Ombudsdienst werd het dossier ook aan de afdeling Volwassenenonderwijs bezorgd. Verder is ook nog de Europese richtlijn 99/42 van toepassing betreffende de invoering van een regeling voor de erkenning van diploma's betreffende beroepswerkzaamheden die binnen de werkingssfeer van de liberaliseringrichtlijnen en de richtlijnen houdende overgangsmaatregelen vallen. Professionele erkenningen van kleermakers vallen onder de bevoegdheid van de federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie.

De afdeling acht de vraag van de Vlaamse Ombudsdienst dat de administratie zelf andere onderwijsadministraties in landen van de Europese Unie contacteert voor ontbrekende gegevens, niet haalbaar. De afdeling wijst erop dat zij aanvragen ontvangt van diploma's uit zoveel verschillende landen dat zij onmogelijk in al die dossiers buitenlandse administraties kan aanschrijven. Binnen de landen van de Europese Unie is voor hoger onderwijs NARIC als netwerk uitgebouwd om de samenwerking te bevorderen. De Vlaamse Ombudsdienst blijft van mening dat in het kader van een efficiënte coördinatie dat ook op het niveau secundair onderwijs zou moeten kunnen.

Bij de klachten over de erkenning van buitenlandse diploma's hoger onderwijs bleek de **redelijke behandeltermijn** een probleem te stellen. In principe wordt een aanvraag binnen een termijn van 4 maanden afgehandeld. In dossier 2004-0716 liep de afhandeling vertraging op door het uitblijven van de vereiste adviezen van 3 hogescholen tengevolge van de zomervakantie. Maar uit de andere dossiers blijkt ook een structureel probleem bij NARIC zelf. NARIC staat voor National Academic (& Professional) Recognition and Information Centre en vormt bij de afdelingen Hogescholen en Universiteiten de cel die deze dossiers behandelt. In een dossier verliepen er 4 maanden tussen het indienen en het vragen naar extra informatie (2003-1030). Een stijgend aantal aanvragen in combinatie met enkele personeelsproblemen (ziekte en personeelswissels) veroorzaakten in het voorjaar 2004 een structurele dossierachterstand. Vanaf maart 2004 werd de cel NARIC met een personeelslid uitgebreid. In de maanden nadien werd de achterstand weggewerkt en in het najaar 2004 is de cel NARIC volledig bij.

De verzoeker van dossier 2004-0388 dient op 18 november 2003 zijn aanvraag in om zijn buitenlandse universitaire diploma gelijkwaardig te laten verklaren. De normale afhandeltermijn bedraagt 4 maanden. Begin mei is er nog geen beslissing. De verzoeker werkt in het basisonderwijs en zonder een erkend diploma betaalt het departement Onderwijs zijn salaris niet uit. Uit het onderzoek blijkt dat de verzoeker reeds in maart de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs contacteerde met zijn salarisprobleem. De afdeling vroeg de stand van zaken na over de gelijkwaardigheidsverklaring van zijn diploma. Een beslissing bleek nog lang niet voorhanden en beide afdelingen zegden toe het dossier zo snel mogelijk in orde te brengen. In reactie op de klacht geeft NARIC meteen een attest af dat de niveaubepaling van het diploma van de verzoeker weergeeft. Voor de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs volstaat die niveaubepaling om het salaris van de verzoeker uit te betalen.

De aanvraag tot erkenning van zijn diploma werd door NARIC ontvangen op 18 november 2003. Pas op 20 april 2004 verstuurde NARIC de vraag om advies naar 3 Vlaamse universiteiten, 5 maanden na ontvangst van de aanvraag. Het diploma van de verzoeker werd erkend op 12 juli 2004.

De Vlaamse Ombudsdienst acht zowel de **redelijke behandeltermijn** als de **efficiënte coördinatie** geschonden. Zoals reeds aangehaald werd, kampte NARIC eind 2003 - begin 2004 met ernstige achterstand in de verwerking van de dossiers. De aanvraag werd daardoor laattijdig afgehandeld. In goede samenwerking hadden de beide afdelingen in maart ook reeds een oplossing moeten bieden voor het acute en ernstige probleem dat de verzoeker zijn salaris niet kreeg uitbetaald.

De cel NARIC - afdeling Universiteiten merkt op dat indien de gelijkwaardigheidsaanvraag van het diploma van de verzoeker uiteindelijk zou zijn afgewezen, de Vlaamse overheid het salaris van de verzoeker niet kan subsidiëren. De afdeling Beleidsuitvoering zou dat salaris dan moeten terugvorderen. In dat geval moet de school met eigen middelen de reeds geleverde arbeid vergoeden. Volgens de Vlaamse Ombudsdienst valt de soepele houding die de afdeling Beleidsuitvoering in dit dossier heeft aangenomen, te verkiezen. Op die manier heeft de verzoeker werk en kan het departement voor uitbetaling zorgen onder voorbehoud van erkenning van het diploma. Wordt de erkenning afgewezen, dan kan de afdeling er ook op letten dat zij pas terugvordert als de school zijn salaris heeft betaald. Het zou niet correct zijn om de verzoeker de dupe te laten worden van de administratieve problemen.

8.2.3 HET ONDERWIJSPERSONEEL EN DE WERKING VAN DE VERVANGINGSPOOL

De Vlaamse Ombudsdienst ontving enkele klachten over de vervangingspool. Puntenscores bleken correct berekend. De Vlaamse Ombudsdienst maakte een opmerking over de **actieve dienstverlening** van de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs naar aanleiding van een aanvraag voor opname in de vervangingspool (2003-1015). De afdeling ontving de aanvraag op 15 oktober 2003 en vraagt op 17 november 2003 aan de verzoeker nog ontbrekende gegevens. Midden december is de aanvraag nog niet rond en dient de verzoeker daarover een klacht in. Op dat moment van de klacht handelt de afdeling op enkele dagen het dossier af maar toen was het reeds te laat om nog te kunnen deelnemen aan de selectieronde voor januari. De termijn daarvoor was net verstreken. Had de afdeling deze alertheid op 17 november aan de dag gelegd, dan had de verzoeker een maand vroeger in de vervangingspool kunnen stappen.

TERUGVORDERINGEN: KAN IK EVEN UITSTEL KRIJGEN?

Een jaarlijks terugkerend thema zijn problemen rond niet-correcte uitbetalingen die leiden tot uitbetaling van achterstallen of terugvorderingen. Soms gaat het om een administratieve fout die na een klacht wordt rechtgezet zoals het niet correct verrekenen van een weddentoelage (2004-0394), of een aanvraag tot wachtgeld (2004-0651). In verschillende dossiers ligt een administratieve fout bij de school aan de oorsprong van een verkeerde betaling, zoals een foutief rekeningnummer in de elektronische zending van de scholengroep met de personeelsgegevens (2004-0126) of ontbrekende personeelsgegevens, nodig voor een andere berekening van de bedrijfsvoorheffing (2004-0399). Vermits het departement Onderwijs niet de werkgever is, mag het departement niet op eigen initiatief wijzigingen aanbrengen in de gegevens die de werkgever (de school) doorstuurt naar het departement.

In dossier 2004-0515 wordt een weddentoelage voor bevallingsverlof (een vervangingsinkomen tijdens die periode) integraal teruggevorderd. De afdeling ontving een zending van de school voor de uitbetaling van die toelage, die echter op 16 december 2003 door de school geannuleerd werd, helaas net te laat. Door de kerstvakantie werden de betalingen die maand al afgesloten op de 16e. Het bevallingsverlof van een tijdelijk personeelslid wordt niet vergoed door het departement Onderwijs maar door het ziekenfonds, de uitbetaling was dus onterecht. Omdat de verzoekster een uitkering ontvangt van het ziekenfonds, wijst de afdeling de vraag naar een afbetalingsplan af. Vermits het om een behoorlijk groot bedrag gaat (4.329,94 euro), levert een onmiddellijke volledige terugbetaling de verzoekster toch ernstige problemen op. De uitkering van het ziekenfonds ligt een flink stuk lager dan de weddentoelage die het departement Onderwijs uitbetaalt en de verzoekster had erop vertrouwd dat de betaling correct was. Wegens de specifieke omstandigheden vraagt de Vlaamse Ombudsdienst de afdeling om afbetalingsfaciliteiten. De afdeling verkiest daar niet op in te gaan; zij wil geen uitzondering maken op de regel dat bij dubbele betalingen geen afbetalingsplan wordt toegestaan.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt de algemene regel die de afdeling hanteert inzake terugvorderingen een goed uitgangspunt maar is van mening dat ook specifieke elementen moeten kunnen worden beoordeeld. Het personeelslid gaat er in goed vertrouwen van uit dat een betaling correct is. De basis voor die uitbetaling ligt in de gegevens die de school en het werkstation uitwisselen; het personeelslid is daar niet rechtstreeks bij betrokken. Indien er een fout is gebeurd, moet er worden teruggevorderd. Vanuit een **actieve dienstverlening** zou het echter redelijk zijn om steeds ook te kijken naar de individuele situatie die de betrokkene aanhaalt en mee op basis daarvan te beslissen of afbetalingsfaciliteiten worden toegestaan.

De afdeling deelt die visie niet en gaat daarom niet in op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om een afweging in het specifieke dossier te maken. De afdeling betreurt het dat de Vlaamse Ombudsdienst de verzoeker hiervan op de hoogte stelt en niet overlegt met de afdeling. Uiteraard is er in het kader van het onderzoek uitgebreid overleg met de afdeling geweest, waarbij de Vlaamse Ombudsdienst na kennisname van de elementen in het dossier de afdeling tot een andere zienswijze trachtte te overtuigen. Als dat niet tot resultaat leidt en als de Vlaamse Ombudsdienst niet overtuigd is van de argumentatie van de afdeling, wordt dat inderdaad openlijk en gemotiveerd meegedeeld.

De problematiek van terugvorderingen komt ook aan bod in de eerstelijnsklachtenbehandeling. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs noteert een toename van klachten, onder meer door een grotere alertheid voor klachten. Tijdens de stafvergaderingen werd verscheidene malen de aandacht gevestigd op een klachtontvankelijke houding. In reactie op de klachten werd gewerkt aan een terugvorderingsmodule en een intensieve samenwerking met de rekenplichtige. Op systematische wijze worden ook instructies ter beschikking gesteld van de medewerkers inzake het volgen van bepaalde dossiers. De afdeling had ook overleg met Gecoli (het controleorgaan bij afwezigheid wegens ziekte van onderwijspersoneelsleden) om de communicatie van de controleartsen met het onderwijspersoneel te verbeteren.

De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs wijt de oorzaak van terugvorderingen aan foutieve zendingen aan de kant van de scholen en foutieve toepassingen van de regelgeving aan de kant van de administratie. Bijscholingen moeten hierop een antwoord bieden en de afdeling start ook met de 'Balanced Scorecard'-methodiek om haar werking beter in kaart te brengen.

HOE WORDT EEN WACHTGELD BEREKEND?

De verzoekster in dossier 2004-0602 wordt ter beschikking gesteld wegens ziekte. Zij ontvangt een wachtgeld gelijk aan 71% van haar laatste activiteitswedde. Zij heeft op dat moment 25 jaar dienst in het onderwijs en 23 jaar weddenanciënniteit (aan de weddenanciënniteit is in het onderwijs een bepaalde leeftijdsgrens verbonden). Volgens de verzoekster klopt de berekening van haar wachtgeld niet.

Het wachtgeld wordt berekend overeenkomstig artikel 10 van het koninklijk besluit van 18 januari 1974: "Het personeelslid dat wegens ziekte of gebrekkigheid ter beschikking gesteld is, ontvangt een wachtgeld waarvan het bedrag bepaald wordt, per jaar werkelijk gepresteerde diensten, op basis van de activiteitswedde, naar rata van:

- 5 pct. voor de eerste vijf jaren;
- 4 pct. voor de vijf volgende jaren;
- 2 pct. voor de andere jaren.

Het bedrag van bedoelde wachtgeld mag niet lager zijn dan de helft van de activiteitswedde, noch hoger zijn dan drie vierde van genoemde wedde."

Met 25 jaar werkelijk gepresteerde diensten komt de verzoekster aan 75% van haar laatste activiteitswedde. De afdeling berekent het percentage echter niet op haar 25 jaar dienstanciënniteit maar op haar 23 jaar weddenanciënniteit. De afdeling motiveert dit op grond van het feit dat het wachtgeld de normale voortzetting is van de activiteitswedde waarin de weddenanciënniteit meespeelt. De afdeling stelt ten slotte dat een berekening op basis van dienstanciënniteit ertoe kan leiden dat een personeelslid ingevolge artikel 11 meer uitbetaald zou kunnen krijgen tijdens zijn terbeschikkingstelling wegens ziekte, dan tijdens zijn effectieve tewerkstelling. Artikel 11 stelt: "In afwijking van de bepalingen van artikel 10, heeft het personeelslid, dat wegens ziekte of gebrekkigheid ter beschikking gesteld is, recht op een wachtgeld dat gelijk is aan het bedrag van zijn activiteitswedde, wanneer de aandoening waaraan hij lijdt als ernstige en langdurige ziekte of gebrekkigheid erkend wordt."

Deze stelling van de afdeling kan niet worden gevolgd. Ten eerste stelt artikel 11 zeer duidelijk dat in dat geval het wachtgeld gewoonweg gelijk is aan de activiteitswedde die het betrokken personeelslid ontving, niets meer en ook niets minder. In die situatie gebeurt er dus geen enkele berekening. In de situatie van de verzoekster is er wel een berekening, conform artikel 10. Dat artikel omvat twee elementen. Ten eerste is er de activiteitswedde die het personeelslid op het moment van de terbeschikkingstelling ontvangt. Die activiteitswedde wordt onder meer bepaald door de weddenanciënniteit. Ten tweede is er dan de berekening van een percentage van die activiteitswedde. De berekening van dat percentage gebeurt aan de hand van de "werkelijk gepresteerde diensten". Het artikel spreekt voor dat percentage niet van weddenanciënniteit.

De Vlaamse Ombudsdienst oordeelt in deze klacht de **overeenstemming met het recht** geschonden. De afdeling gebruikt niet de 'werkelijk gepresteerde diensten' om het percentage van de activiteitswedde te berekenen dat als wachtgeld wordt uitbetaald.

De afdeling voegde nog toe dat haar standpunt dateert uit 1977 en in de praktijk werd getoetst aan de kritische mening van talrijke beroepsverenigingen en nooit werd gecontesteerd. De vakbond van de verzoekster spreekt in die context van een protocol dat de vakbonden in de jaren 70 met de minister van Onderwijs hebben afgesloten om de weddenanciënniteit te hanteren in plaats van de dienstanciënniteit. Dit is in het voordeel van de vele personeelsleden die ook buiten het onderwijs gewerkt hebben en nuttige ervaring kunnen inbrengen. Hun weddenanciënniteit is dan groter dan hun dienstanciënniteit. Dit verandert echter niets aan het feit dat de regelgeving uitdrukkelijk van werkelijk gepresteerde diensten spreekt, wat door geen motivatie kan weerlegd worden.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft het dossier voorgelegd aan de Vlaamse minister van Onderwijs en zijn standpunt gevraagd. De minister sluit zich aan bij de interpretatie van de afdeling en wijst erop dat alle sociale partners instemmen met deze berekeningswijze.

8.2.4 SCHOLEN

In het eerste kwartaal van 2004 ontving de Vlaamse Ombudsdienst nog een aantal klachten over het BIS-afstandsonderwijs van de afdeling Volwassenenonderwijs. Steeds bleek de **redelijke behandeltermijn** overschreden. De verzoekers moesten te lang wachten op hun cursuspakketten. Het probleem kwam reeds in het vorige jaarverslag aan bod. Vanaf de zomer 2003 liepen de wachttijden op van 2 weken naar enkele maanden. Verouderde printers en een te lage afdrukcapaciteit beletten een normale verwerking van de inschrijvingen. Begin 2004 had het probleem al verholpen moeten zijn maar de achterstand sleepte toch nog aan tot in mei. In eerste instantie stelde de afdeling het inschrijvingsgeld van verzoekers die hun inschrijving wegens de lange wachttijd wilden annuleren, niet te kunnen terugbetalen (2003-1007, 2004-0262). Na discussie gebeurde dat echter wel.

Ook een verzoeker die al zelf betaald had om snel het cursuspakket te kunnen ontvangen maar die kort daarna opleidingscheques instuurde met de vraag de helft van het inschrijvingsgeld terug te storten, kreeg eerst een negatief antwoord (2004-0075). De Vlaamse Ombudsdienst stelde dat die beslissing geen **afdoende motivering** kende. De afdeling herzag haar standpunt en stortte het vereiste bedrag terug aan de verzoeker.

HET GEMEENSCHAPSONDERWIJS

Klachten over het Gemeenschapsonderwijs hadden betrekking op de sluiting van een school. Uit het onderzoek bleek dat de beslissing zeker niet overhaast maar na grondige studie was genomen (2004-0166). Er was ook voldoende aandacht voor de communicatie met de ouders en de buurt. Een verzoeker klaagde over een niet-correct opgelegde tuchtsanctie (2004-0293). De verzoeker bleek echter zelf zijn dochter van school te hebben gehaald voordat de school aan een beslissing toekwam.

In de eerste lijn zijn er vrij veel onontvankelijke klachten. Klachten over personeelsaangelegenheden en de mogelijkheid van een administratieve beroepsprocedure zijn de voornaamste onontvankelijkheidsgronden. De ontvankelijke klachten slaan op ontoereikende informatieverstrekking of onvoldoende gemotiveerde beslissingen, bijvoorbeeld bij het opleggen van strafmaatregelen aan kinderen. In enkele klachten waren de ouders van mening dat de school te weinig inspanningen leverde om een pestprobleem op te lossen. Bij klachten over materiële problemen (het niet-toegankelijk zijn van een leslokaal voor een rolstoelpatiënt, een gevaarlijke oversteekplaats) wordt vooral een te lange **behandeltermijn** vastgesteld.

WAAROM BEN IK NIET GESLAAGD?

De Vlaamse Ombudsdienst ontving 2 klachten over deliberaties. In het ene dossier over een secundaire school, bleek het beroep tegen de beslissing correct te zijn verlopen (2003-0747). De procedure was correct verlopen en de beslissing was voldoende gemotiveerd. In een ander dossier bleek dat niet het geval te zijn.

De verzoekster van dossier 2004-0848, tweedejaarsstudente in het academiejaar 2003-2004 aan de Universiteit Gent, kan tijdens de tweede zitting door ziekte niet deelnemen aan een examen. Zij meldt dit en er wordt afgesproken dat zij op latere datum een inhaalexamen kan afleggen als zij een doktersattest inlevert. Na de deliberatie blijken de punten van het inhaalexamen niet opgenomen en is zij als niet-geslaagd geproclameerd wegens onwettige afwezigheid op het examen. De verzoekster stapt naar de ombudsman van de universiteit. Uit zijn onderzoek blijkt dat het examensecretariaat niet over een doktersattest beschikte op het moment van de deliberatie. Volgens de verzoekster is het doktersattest op 1 september opgestuurd. Pas na de deliberatie vernam zij dat dat niet was aangekomen. Op verzoek van de universiteit verklaart de arts formeel dat hij de verzoekster op 1 september heeft onderzocht en ziek bevonden. Omdat de verzoekster duidelijk verwittigd was dat er een doktersattest moest worden ingeleverd voor de deliberatie en dat er niet was, wordt besloten dat de verzoekster door haar eigen slordigheid niet geslaagd is.

De Vlaamse Ombudsdienst neemt de klacht verder in onderzoek. Het interne onderzoek van de universiteit stelt wel dat zij herhaaldelijk verwittigd was dat ze haar attest nog moest inleveren, maar hoe dat gebeurde, is niet duidelijk. Op het inhaalexamen van 20 september werd de verzoekster naar het doktersattest gevraagd. Zij antwoordde dat zij dit begin september had opgestuurd. De professor vroeg om zelf nog een kopie te krijgen van het attest maar dat is de verzoekster vergeten te bezorgen. Noch bij het inhaalexamen noch op enig ander tijdstip voor de deliberatie werd de verzoekster echter meegedeeld dat er op het examensecretariaat geen doktersattest was aangekomen. De examencommissie herzielt haar beslissing. Het resultaat van het inhaalexamen wordt aanvaard. De verzoekster wordt geproclameerd als geslaagd met onderscheiding.

De Universiteit Gent is tekortgeschoten in haar **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** en schond ook de ombudsnorm **redelijkheid en evenredigheid**. Dat de afwezigheid van de verzoekster op het examen gewettigd was, werd door de universiteit onderzocht en bevestigd. Een doktersattest werd op 1 september na onderzoek uitgeschreven. Het interne klachtonderzoek bracht echter geen duidelijkheid over de communicatie met de verzoekster. Of er bij de verzending/ontvangst van het attest iets is misgelopen, kan onmogelijk achterhaald worden. Als de verzoekster in de veronderstelling verkeert dat het attest terecht is, is het aan de Universiteit om haar vóór de deliberatie te informeren dat de zaak nog niet in orde is. Dat bleek echter nooit te zijn meegedeeld. Op het moment dat dat wel gebeurde, na de deliberatie, deed zij al het mogelijke om aan te tonen dat haar afwezigheid gerechtvaardigd was.

De termijn om naar de Raad van State te stappen was reeds verstreken toen de verzoekster haar klacht indiende bij de Vlaamse Ombudsdienst, na de eerstelijnsklachtenbehandeling van de Universiteit. Vanaf 2005 kunnen studenten naar de Raad voor Examenbetwistingen stappen als zij een examenbeslissing of een examentuchtbeslissing betwisten. De Raad kan de beslissing van de examencommissie vernietigen. De examencommissie moet dan een nieuwe beslissing nemen, rekening houdend met de elementen die naar voren werden gebracht door de Raad.

Het eerstelijnsklachtenrapport van de Universiteit Gent vermeldt nog een tweede gegronde klacht over een niet-correcte beslissing van een examencommissie. De beslissing wordt herzien. De Universiteit stelt ook **onheuse bejegening** vast met betrekking tot het verloop van een examen en inzake onvoldoende feedback na een examen. In antwoord op een klacht over het weigeren van een inschrijving wordt een uitgebreide motivatie verstrekt. In het algemeen beslist de Universiteit om het weigeren van een inschrijving voortaan per aangetekend schrijven mee te delen.

8.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

Het Jaarverslag 2003 werd op 28 oktober 2004 besproken in de commissie voor Onderwijs (Stuk 41 (2004-2005) - Nr. 4).

AANBEVELING 2003-23

De Vlaamse overheid moet onderzoeken of in de regelgeving op studietoelagen hoger onderwijs, analoog aan de regelgeving op studietoelagen secundair onderwijs, de mogelijkheid kan worden opgenomen om de aanvraag te beoordelen op basis van het vermoedelijk inkomen van het jaar dat volgt op het kalenderjaar waarin het academiejaar start, als de feiten die een inkomensdaling tot gevolg hebben zich pas in de loop van dat kalenderjaar voordoen.

Voor het secundair onderwijs bestaat deze regeling in de volgende gevallen:

- indien de ouders uit de echt gescheiden zijn, of gedurende meer dan 1 jaar feitelijk gescheiden zijn, of een uitspraak van de vrederechter kunnen voorleggen die verplicht tot gescheiden woonplaats of indien er een procedure tot echtscheiding is ingeleid bij de bevoegde rechtbank;
- in geval van overlijden van een van de ouders;
- in geval van pensionering.

Het decreet van 30 april 2004 betreffende de studiefinanciering en de studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, komt voor een deel aan de aanbeveling tegemoet. In het besluit van de Vlaamse Regering van 28 mei 2004 is bepaald dat wordt afgeweken van het normaal in aanmerking te nemen referentiejaar, indien de student voldoet aan de voorwaarden van een andere leefeenheid, waarbij rekening wordt gehouden met het referentieinkomen van het kalenderjaar waarin aan de voorwaarden van de betrokken leefeenheid wordt voldaan. Ten slotte dient vermeld te worden dat in de wetgeving voor het hoger onderwijs, de maatregel inzake vermoedelijk inkomen veel uitgebreider is dan in die voor het secundair onderwijs. In het secundair onderwijs wordt enkel rekening gehouden met bepaalde welomschreven feiten (zoals werkloosheid, scheiding, overlijden) om een beroep te kunnen doen op het vermoedelijke inkomen. In het hoger onderwijs wordt rekening gehouden met elke daling van inkomsten, ongeacht de reden.

Het gaat hier echter telkens om het inkomen van het jaar waarin het academiejaar start. Uitbreiding van de regeling om het jaar volgend op de feiten, ook over het academiejaar heen, in aanmerking te laten nemen als referentiejaar, acht de administratie niet wenselijk. De tijdspanne waarin het dossier kan worden afgehandeld, zou dan te lang kunnen uitlopen. Voor bijvoorbeeld het academiejaar 2004-2005 kunnen de vermoedelijke inkomsten van 2005 pas duidelijk bekend zijn naar het einde van 2005. Indien rekening gehouden wordt met het vermoedelijke inkomen van het jaar na de start van het betrokken academiejaar, betekent dat in dit voorbeeld dat pas in juni 2007 het aanslagbiljet beschikbaar is, op basis waarvan eventueel een terugvordering kan worden betekend.

AANBEVELING 2003-24

De Vlaamse overheid moet, binnen de eigenheid van beide systemen, een optimale afstemming nastreven van de voorwaarden die gelden voor een studietoelage secundair onderwijs met de voorwaarden die gelden voor een studietoelage hoger onderwijs.

Op 30 april 2004 werd, naar aanleiding van de wijzigingen in het hoger-onderwijslandschap, het decreet studietoelagen voor het hoger onderwijs opnieuw aangepast. Met dat decreet wordt het onderscheid tussen beide wetgevingen nogmaals groter. Het gevolg hiervan is dat de instap-

voorwaarden voor het secundair onderwijs veel minder gunstig liggen dan die in het hoger onderwijs. In eenzelfde gezin kan de aanvraag van een leerling die nog in het secundair onderwijs les volgt, worden afgewezen terwijl de aanvraag van de broer of zus die hoger onderwijs volgt, wel wordt goedgekeurd. Leerlingen die in het secundair onderwijs werden afgewezen en die overstappen naar het hoger onderwijs, zijn er vaak niet van op de hoogte dat de voorwaarden in de wetgeving gunstiger zijn dan in het secundair onderwijs en dienen dan ook vaak geen aanvraag meer in.

De nieuwe wetgeving studiefinanciering in het hoger onderwijs was dringend en noodzakelijk. Zo moesten de pedagogische voorwaarden grondig worden herzien wegens de invoering van de bachelor-masterstructuur en de flexibilisering van het hoger onderwijs. Tegelijkertijd werden een aantal aanpassingen doorgevoerd aan het decreet, waarbij rekening werd gehouden met de gewijzigde maatschappelijke context. Bovendien werd bij de opmaak van de wetgeving aandacht besteed aan administratieve vereenvoudiging.

Deze laatste aanpassingen hebben een belangrijk effect op de voorwaarden inzake nationaliteit, categorieën van leefeenheden en de financiële voorwaarden. Wegens die fundamentele wijzigingen werd geoordeeld dat het beter is om te wachten met het aanpassen van de wetgeving inzake studietoelagen voor het secundair onderwijs tot de wetgeving inzake hoger onderwijs volledig is afgerond.

De discussienota Onderwijs en Vorming stelt de eenduidigheid van het systeem voorop. De algemene voorwaarden moeten dezelfde zijn voor het secundair als voor het hoger onderwijs.

AANBEVELING 2003-25

De Vlaamse overheid moet nalatigheidsintresten betalen in geval van een laattijdige uitbetaling van een (deel van een) wedde waarvoor de administratie voordien al de nodige gegevens had ontvangen.

De loonbeschermingswet wordt ingeroepen om interest te betalen bij een laattijdige betaling van het salaris. Het departement Onderwijs heeft dit altijd afgewezen op basis van de schoolpactwet (derdebetaler-systeem) en rechtspraak in verband met het Sluitingsfonds voor Ondernemingen. Het departement Onderwijs is immers geen werkgever en betaalt in wezen een subsidie aan de werkgever, zijnde het schoolbestuur, die overeenstemt met het bedrag van het loon. Bovendien kan het gebeuren dat het departement Onderwijs ingevolge arresten van de Raad van State belangrijke achterstallen moet betalen, terwijl het departement niet eens op de hoogte was van de procedure. Een foutieve aanstelling door een schoolbestuur die vernietigd wordt, kan na jaren gevolgen hebben voor betalingen van loon door het departement Onderwijs.

Het uitbetalen van interesten heeft ook zijn organisatorische en financiële gevolgen. Het uitbetalen op systematische wijze van interesten houdt financiële meerkosten in zowel wat betreft de betaling zelf als de organisatie en de informatica. Ook voor de organisatie van de salarisbetalingen ligt de zaak niet eenvoudig. Het kan niet zijn dat het departement Onderwijs systematisch interesten betaalt omdat gegevens van de werkgever laattijdig het departement bereiken.

Er zijn geschillen hangende over de wettelijke interest, te betalen door het departement bij een laattijdige betaling van het salaris. Op 4 maart 2004 is het departement Onderwijs samen met een schoolbestuur veroordeeld voor een bedrag van ongeveer 20 euro, wegens een paar weken vertraging in uitbetaling. De arbeidsrechtbank stelt in eerste aanleg dat de betaling van interesten bij laattijdige betaling van een salaris zowel kan liggen bij het schoolbestuur als bij het departement Onderwijs. Er is een beroep ingediend door het departement Onderwijs en het departement wacht de uitspraak hierin af alvorens een verder standpunt in te nemen.

Het departement wijst er ook op dat de betalingen van het salaris gebeuren in een elektronische omgeving, met name het elektronische personeelsdossier. Wanneer de schoolsecretariaten de gegevens tijdig voor een bepaalde datum in de maand doorsturen, leidt dat automatisch tot een betaling van het salaris. Er is geen verplichte tussenkomst meer van het departement Onderwijs. Het departement Onderwijs voert achteraf een controle uit.

Het is enkel voor laattijdige zendingen, uitzonderingsgevallen, afwijkingen en juridische betwistingen dat de gewone procedure vertraging kan oplopen.

AANBEVELING 2003-26

De Vlaamse overheid moet bij terugvorderingen duidelijk en volledig informeren over de aard, de omvang en de reden van de terugvordering. Bij een terugvordering van brutobedragen moet voor de bedrijfsvoorheffing de mogelijkheid worden geboden de effectieve terugbetaling van die bedrijfsvoorheffing door de administratie der Directe Belastingen af te wachten.

Er zijn instructies gegeven aan alle werkstations om de terugvorderingen beter te verzorgen. Het is de bedoeling dat in het nu bestaande vak van "nadere omschrijving" de uitleg niet meer beperkt wordt tot een verwijzing naar de regelgeving. Voortaan is er een uitgebreide beschrijving van de reden van de terugvordering. Daarnaast zijn er berekeningsbladen per jaar toegevoegd met informatie hoe het terugvorderingsbedrag is berekend. Dit geldt voor alle onderwijsniveaus.

Verder is er in sommige gevallen een terugvordering van bruto belastbare bedragen. Voor betalingen die tijdens de voorgaande jaren ten onrechte werden uitgevoerd, worden belastbare bedragen (netto en bedrijfsvoorheffing) teruggestort door het personeelslid. Het gaat om een beperkte groep die bij de terugvordering een aanvullende nota ontvangt betreffende de procedure tussen onderwijs, financiën en personeelslid. In die procedure is overeengekomen met de federale overheidsdienst Financiën dat de lokale taxatiediensten de fiscale situatie van een betrokkene regulariseren binnen 2 maanden na ontvangst van de attesten inzake bruto terugvorderingen.

De nota die het personeelslid bij een terugvordering in bruto bedragen steeds ontvangt, bevat geen informatie over het vragen van uitstel van betaling van de terugvordering tot aan de regeling tussen het personeelslid en de federale overheidsdienst Financiën. In 2005 zal onderzocht worden of de aanvullende nota niet geactualiseerd moet worden, onder meer door een vermelding toe te voegen inzake het uitstel van terugbetaling van de terugvordering.

8.4 Conclusies

De afdeling Studietoelagen heeft de laatste jaren een grote omwenteling gekend die ook duidelijk resultaat oplevert. Door aanpassingen in de regelgeving kan de afdeling beter inspelen op wijzigingen in de inkomenssituatie. Ook aan de onontvankelijkheid van niet toegekomen en laattijdige aanvragen is veel verholpen. Informatie die ontbreekt in een dossier omtrent de nationaliteit, de samenstelling van het gezin of het kadastrale inkomen wordt door de afdeling zelf opgezocht in de databanken van het rijksregister, de woningendatabank en vreemdelingen-zaken.

De afdeling heeft echter nog grote wijzigingen aan haar dossierbehandeling in het vooruitzicht. Een task force e-government is opgericht en een nieuwe applicatie voor de dossierbehandeling is gepland voor het academiejaar 2005-2006, om dossiers nog sneller af te werken en zoveel mogelijk informatie te halen uit externe databanken. Met de nieuwe applicatie hoeft een aantal gegevens niet langer te worden ingevuld door de aanvrager. Geautomatiseerde verbindingen met de woningendatabank, de databank tertiair onderwijs, de databank van de federale overheidsdienst Financiën en de Kruispuntdatabank, moeten er dan voor zorgen dat deze gegevens rechtstreeks vanuit die databanken in het dossier worden geleverd. Vanaf 2005-2006 zal de aanvraag ook elektronisch kunnen gebeuren. Via infodagen op scholen en gemeentehuizen zorgt de afdeling zo nodig ook voor een persoonlijke begeleiding bij het invullen van een aanvraag.

De discussienota Onderwijs en Vorming geeft aan dat de mogelijkheden om de studietoelage of studiefinanciering automatisch toe te kennen, verder worden onderzocht. De afdeling wijst erop dat een aantal gegevens onvermijdelijk bij de burger moeten worden opgevraagd. Informatie over de vermoedelijke inkomsten, specifieke aanvragen van zelfstandige of gehuwde studenten die moeten aantonen dat ze aan de voorwaarden van het statuut voldoen, zoals een bepaald bedrag aan inkomsten hebben over een bepaalde periode, zijn zaken die niet uit een databank te halen vallen. Op langere termijn zou het individuele fiscale dossier dat op federaal niveau wordt uitgewerkt nog tot een verdere administratieve vereenvoudiging voor de studietoelagen kunnen leiden.

Inzake de erkenning van buitenlandse diploma's in Vlaanderen valt het verschil op tussen de dossierbehandeling op het niveau hoger onderwijs tegenover het niveau secundair onderwijs. Voor het hoger onderwijs is er binnen de Europese Unie het NARIC-netwerk uitgebouwd wat een vlotte samenwerking garandeert. Als voor een diploma-erkenning op secundair niveau extra informatie nodig is om het diploma gelijkwaardig te kunnen verklaren met een bepaald Vlaams diploma, moet de betrokkene dat zelf aanvragen bij het ministerie van Onderwijs van het land waar het diploma werd uitgereikt. Het is voor de verzoekers niet altijd eenvoudig om uit te zoeken welke dienst zij precies moeten contacteren. In deze tijden van internationalisering en Europese samenwerking zou dat toch vlotter moeten kunnen worden geregeld door contacten tussen de betrokken administraties die meteen professioneel precies de gewenste informatie van hun collega's kunnen verkrijgen. Het NARIC-netwerk biedt een uitstekende basis om die samenwerking uit te breiden naar het niveau secundair onderwijs.

De erkenningsaanvragen van buitenlandse diploma's hoger onderwijs kenden in 2004 enige achterstand. Die problemen zouden van de baan moeten zijn; eind 2004 konden de aanvragen opnieuw binnen een termijn van 4 maanden worden afgehandeld. Uit de behandelde klachten blijken de ernstige praktische problemen die zich voordoen als een beslissing uitblijft. Zeker wanneer het gaat om een uitbetaling van het salaris door het departement Onderwijs die geblokkeerd blijft, moeten de verschillende afdelingen een vlotte coördinatie garanderen om snel een oplossing te bieden.

Ook bij het Begeleid Individueel Studeren (BIS) zorgden een aantal structurele problemen voor achterstand. Ook dit werd verholpen. Het eerstelijnsklachtenrapport vestigt er de aandacht op dat een interne doorlichting van BIS is gepland. Met het oog op de nakende publiek-private samenwerking moet die doorlichting de interne processen stroomlijnen en fouten opsporen.

Om correcte en tijdige uitbetalingen te garanderen, organiseert de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Basisonderwijs systematisch opleidingen voor schoolsecretariaten. Als de kwaliteit van de elektronische zendingen van de scholen kan worden verbeterd, kan een aantal terugvorderingen worden vermeden. De afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs voert de methodiek van de 'Balanced Scorecard' in om haar werking te evalueren en bij te sturen en organiseert bijscholing voor haar personeel.

De Vlaamse Ombudsdienst verschilt principieel van mening met de afdeling Beleidsuitvoering Personeel Secundair Onderwijs over de interpretatie van de regelgeving inzake de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte. De regelgeving spreekt expliciet van 'werkelijk gepresteerde diensten' om het percentage van het salaris te berekenen dat als wachtgeld wordt uitbetaald. De afdeling berekent het percentage aan de hand van de weddenanciënniteit. Dat het wachtgeld de voortzetting is van de activiteitswedde, zoals de afdeling terecht stelt, komt tot uiting in het feit dat het personeelslid een bepaald percentage van zijn activiteitswedde ontvangt als wachtgeld, minimum de helft, maximum drievierde. Maar hoe groot dat percentage dan precies is, moet worden berekend aan de hand van de werkelijk gepresteerde diensten.

8.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-20

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

AANBEVELING 2004-21

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

AANBEVELING 2004-22

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

Onder het thema **verkeer, infrastructuur en mobiliteit** vallen onder andere klachten over het verkeersbeleid, het openbaar vervoer, het wegen- en waterwegennet (onderhoud, aanleg en inrichting), de mobiliteit, de verkeersveiligheid en de havens.

9.1 Regels en uitvoering

9.1.1 REGELS

De bevoegdheid voor verkeer en infrastructuur is verdeeld tussen de Vlaamse overheid, de federale overheid, de gemeenten en provincies.

De Vlaamse overheid is bevoegd voor het algemene verkeersbeleid en voor het onderhoud en de aanleg van de gewestelijke wegeninfrastructuur en van het waterwegennet. Onder die bevoegdheid vallen ook de zogenaamde openbare werken. Verder is de Vlaamse overheid bevoegd voor de algemene mobiliteit, het wegvervoer, het openbaar stads- en streekvervoer, de binnenvaart, de havens en de loodsdiensten. De federale overheid is bevoegd voor onder meer de spoorwegen, het luchtverkeer en de regels van de zogenaamde algemene verkeerspolitie. Gemeenten en provincies zijn verantwoordelijk voor het gemeentelijke en provinciale wegennet.

Op 18 juli 2003 heeft de Vlaamse Regering in uitvoering van het decreet van 20 april 2001 over de organisatie van het personenvervoer het zogenaamde Taxibesluit goedgekeurd. In dat besluit worden naast de taxidiensten ook de diensten geregeld voor het verhuren van voertuigen met een bestuurder. Het besluit is in werking getreden op 1 juni 2004.

De regels voor het personenvervoer en de basismobiliteit zijn vastgelegd in het decreet van 20 april 2001, onder meer gewijzigd door twee decreten van 13 februari 2004. Op basis van een van de twee decreten (Belgisch Staatsblad 30 maart 2004) van 13 februari 2004 heeft de Vlaamse Regering op 14 mei 2004 een besluit uitgevaardigd over de exploitatie en de tarieven van De Lijn.

9.1.2 UITVOERING

Het Vlaamse Gewest beheert en onderhoudt ruim 5.500 km gewestwegen. Dat zijn de belangrijkste wegen in Vlaanderen. De bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsdienst strekt zich in principe niet uit tot klachten over gemeentewegen of provinciale wegen, behalve als de klacht ook gaat over de toepassing van specifieke Vlaamse regelgeving. In dat geval kan de Vlaamse Ombudsdienst de gemeente of provincie aanspreken in het kader van het medebewind.

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 worden ondersteund door de administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten. De drie administraties maken deel uit van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. De NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen en de Dienst voor de Scheepvaart zijn Vlaamse Openbare Instellingen met specifieke opdrachten.

De Vlaamse Vervoermaatschappij De Lijn, opgericht door het decreet van 31 juli 1990, is een autonoom overheidsbedrijf dat instaat voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen. Op 3 oktober 2003 heeft de Vlaamse Regering een nieuwe beheersovereenkomst voor 2003-2009 afgesloten met De Lijn. In die overeenkomst wordt uitvoering gegeven aan het openbaar vervoerbeleid zoals dat in de decreten en besluiten van de Vlaamse Regering is vastgelegd. Essentieel zijn de doelstellingen op het vlak van de basismobiliteit en het netmanagement. Op 10 februari 2004 heeft De Lijn het Pegasus-plan voorgesteld. Het plan bevat de langetermijnvisie voor het vervoer van, naar en in de grote stedelijke kernen in de Vlaamse Ruit. Vanaf 5 april 2004 heeft De Lijn in samenwerking met de Vlaamse Infolijn één informatienummer gelanceerd voor alle reizigersvragen: De LijnInfo, 070 220 200.

Na een lange voorbereiding heeft de Vlaamse Regering op 17 oktober 2003 het Mobiliteitsplan Vlaanderen principieel goedgekeurd. Onder de titel "Naar een duurzame mobiliteit in Vlaanderen" worden de beleidsvoornemens aangegeven voor de korte (tot 2007) en middellange termijn (tot 2012). De vijf zwaartepunten van het plan zijn: meer en betere vervoersalternatieven, een goede wegeninfrastructuur, een efficiënt gebruik van vervoermiddelen en infrastructuur, een mentaliteitswijziging bij de weggebruiker en de ombouw van het voertuigenpark.

Bij de vorming van de nieuwe Vlaamse Regering in 2004 is de bevoegdheid voor verkeer, infrastructuur en mobiliteit verdeeld tussen enerzijds de Vlaamse minister van Openbare Werken, Energie, Leefmilieu en Natuur (onder meer bevoegd voor de gewestwegen) en anderzijds de Vlaamse minister van Mobiliteit, Sociale Economie en Gelijke Kansen (onder meer bevoegd voor De Lijn).

Vanaf 25 november 2004 ontsluit een nieuwe portaalsite "Mobiel Vlaanderen" (www.mobielvlaanderen.be) een uitgebreid aanbod van informatie over verkeer en mobiliteit in Vlaanderen, België en Europa.

In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid zijn door drie decreten van 2 april 2004 drie publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigde agentschappen (EVA's) opgericht binnen het toekomstige Vlaamse ministerie van Mobiliteit en Openbare Werken. Dat zijn De Lijn, de NV De Scheepvaart en de NV Waterwegen en Zeekanaal (een fusie van de NV Zeekanaal en Watergebonden Grondbeheer Vlaanderen met de afdelingen Bovenschelde en Zeeschelde van de administratie Waterwegen en Zeewezen). Binnen hetzelfde Vlaamse ministerie zijn ook drie intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) zonder rechtspersoonlijkheid opgericht (door twee besluiten van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 en een besluit van 11 juni 2004): Agentschap voor Wegen en Verkeer, Agentschap voor Technische Opdrachten Mobiliteit en Agentschap voor Waterwegen en Zeewezen.

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door de administratie Wegen en Verkeer (overkoepelend voor de afdelingen en een afzonderlijk rapport van de Internationale Luchthaven Antwerpen), door de administratie Waterwegen en Zeewezen, door de administratie Algemene Administratieve Diensten LIN (overkoepelend voor de afdelingen) en door de administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten (vier van de zeven afdelingen: Algemene Technische Ondersteuning; Beleid Elektriciteit en Mechanica; Geotechniek; Metaalstructuren). Ook De Lijn, de NV De Scheepvaart en de NV Waterwegen en Zeekanaal hebben een rapport ingediend.

9.2 Klachtenbeeld

Tabel 41 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: eerstelijnsklachten in 2004

	Wegen en verkeer (1)	Waterwegen en zeewezen	Lucht- verkeer (2)	Overige thema's	Totaal (zonder De lijn)	Openbaar bus- en tramvervoer (De Lijn)	Totaal (met De lijn)
Totaal	73	287	83	10	453	16.435	16.888
Ontvankelijk	58	280	83	9	430	16.435	16.865
Onontvankelijk	15	7	0	1	23	0	23
-45 dagen	51	274	-	6	331	10.841	11.172
+45 dagen	22	13	-	4	39	1.641	1.680
Gegronnd	56	145	-	6	207	-	-
Ongegronnd	2	135	-	3	140	-	-
Opgelost	49	143	-	26	198	-	-
Niet opgelost	7	2	-	3	12	-	-
Beslissing	1	32	0	0	33		
Behandeltermijn	19	48	0	6	73		-
Informatieverstrekking	3	8	0	0	11	andere	-
Bereikbaarheid	0	10	0	0	10	indeling	-
Bejegening	8	27	0	0	35		-
Andere	25	27	83	3	138		-

(1) Klachten via de Wegentelefoon zijn slechts in beperkte mate verwerkt.

(2) Alle klachten hebben betrekking op de Internationale Luchthaven Antwerpen.

Tabel 42 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	62
Beoordelingsfase (fase D)	76
Opschorting behandeling	0
Totaal	139

Tabel 43 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	37
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	2
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	4
subtotaal (deels) gegronde klachten	45
Terechte opmerking	7
Beleidsaanbeveling	1
Ongegronde klacht	15
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	9
Totaal	81

Tabel 44 Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit: geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Correcte bejegening	5
Actieve dienstverlening	5
Deugdelijke correspondentie	6
Vlotte bereikbaarheid	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	4
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	24
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	2
Redelijke behandeltermijn	19
Efficiënte coördinatie	6
Totaal	75

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over verkeer, infrastructuur en mobiliteit samen 16.888 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 139 ontvankelijke klachten onderzocht over verkeer, infrastructuur en mobiliteit en daarvan 76 beoordeeld.

9.2.1 WEGEN EN VERKEER

In 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst 34 klachten beoordeeld over wegen en verkeer, terwijl de verschillende afdelingen van de administratie Wegen en Verkeer 58 ontvankelijke klachten hebben behandeld. Die klachten hebben vooral betrekking op de volgende thema's:

- een gebrekkig onderhoud van gewestwegen, met lawaai- en trillingshinder tot gevolg; de slechte staat van het wegdek veroorzaakt die hinder, maar een tijdelijk of structureel herstel blijft te lang uit; deze klachten passen in een groter geheel van klachten over de toestand van de wegen;
- administratieve onzorgvuldigheden (ondeugdelijke correspondentie en onredelijke behandeltermijnen);
- sluipverkeer: via de motelparkings aan autosnelwegen en andere vormen van sluipverkeer;
- beplantingen (zichtbaarheid, maaien, snoeien);
- zwerfvuil en andere netheidsproblemen;
- werken aan de Antwerpse Ring: tijdelijke en definitieve afsluitingen, signalisatie;
- andere klachten over wegenwerken (gebrekkige coördinatie tussen verschillende werken; het duurt te lang eer na afloop van die werken de verlichting opnieuw functioneert; problemen bij de uitvoering van de wegenwerken);
- andere klachten over signalisatie (wegmarkeringen, voorwegwijzers, werfsignalisatie);
- gebrekkige fiets- en voetgangersvoorzieningen; conflictsituaties tussen auto's en zachte weggebruikers;
- afvoerstelsels (beschadigde kopmuren, duikers);
- werking van convenanten.

Kwantitatief gezien vormen de 20 klachten over de toestand van de wegen het omvangrijkste klachtenthema. De andere opgesomde thema's komen minimaal drie keer voor.

WAAROM LAAT HET HERSTEL VAN DAT LAWAAIERIGE EN ONVEILIGE WEGDEK ZO LANG OP ZICH WACHTEN?

In dossier 2004-0576 gaat het over de slechte toestand van het wegdek over een tamelijk grote afstand. Het betreft de N8 in Lierde, tussen Ninove en Brakel. Al enkele jaren vraagt de verzoeker aan de afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen om daar iets aan te doen. Veel betonplaten liggen los. Behalve trillingshinder ontstaat daardoor ook ernstige geluidshinder. De verzoeker heeft zijn huis al twee keer geïsoleerd. 's Avonds plaatst hij een paneel voor het slaapkamerraam om het geluid te weren.

Jaarlijks worden putten in het beton gevuld met asfalt. Enkele dagen later is dat asfalt losgereden en komt het op de verharde stroken naast de wegvakken terecht. Die verharde stroken worden door fietsers gebruikt en die dragen er de nefaste gevolgen van (lek rijden, onveilige situaties, oncomfortabel wegdek). In de loop van 2004 zitten er grote putten in het beton waarin men de bewapeningsijzers kan zien. Dergelijke putten zijn levensgevaarlijk voor motorrijders. De verzoeker vraagt zich af of er eerst doden moeten vallen voordat er grondig aan gewerkt wordt?

De afdeling Wegen en Verkeer Oost-Vlaanderen meldt dat de verharding van de N8 nog voor grote gedeelten uit oude betonplaten bestaat, waarvan sommige zijn aangelegd in 1938 (!). Het is dus volgens de afdeling niet verwonderlijk dat de toestand van de weg aanleiding geeft tot vele klachten. Sinds enkele jaren wordt de toestand fasegewijze verbeterd, waarbij voorrang wordt verleend aan de dichtstbebouwde gedeelten. Volgens de systematische metingen van de afdeling Wegenbouwkunde valt nu 6 à 6,5 kilometer van het vak tussen de afstandspunten 24.000 en 40.000 in de beoordelingsklassen "slecht" tot "zeer slecht". Die zones liggen verspreid over het traject. De omgeving van de woning van de verzoeker bevindt zich in een zone die in de klassen "voldoende" en "slecht" valt.

De afdeling houdt de toestand voortdurend in de gaten en doet inspanningen om de weg in een behoorlijke toestand van berijdbaarheid te houden en om de hinder voor de omwonenden te milderen. De afdeling erkent dat de noodherstellingen vooral voor het hinderaspect als ontoereikend worden ervaren. Structurele oplossingen zitten in de voorontwerpfase. De sanering van de gewestweg in Lierde zal uitgevoerd worden samen met de aanleg van fietspaden. De gemeenten Lierde, Brakel en Geraardsbergen hebben in samenspraak met het Vlaamse Gewest de studie van het project gestart. Een module bij het mobiliteitsconvenant is ter goedkeuring voorgelegd aan de minister. De startnota van het project is in het najaar van 2004 conform verklaard door de bevoegde projectauditor.

Volgens de Vlaamse Ombudsdienst gaat het om een **gegronde** klacht, omdat de ombudsnormen **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid, redelijke behandeltermijn en actieve dienstverlening** geschonden zijn. De al lang bestaande slechte toestand veroorzaakt niet alleen ernstige lawaai- en trillingshinder, maar brengt ook de verkeersveiligheid van met name motorrijders en fietsers in gevaar. De keuze voor een structurele oplossing op lange termijn mag niet beletten dat via beperkte maar kortdurende en afdoende uitgevoerde noodherstellingen, de ergste hinder en onveiligheid op heel korte termijn opgelost wordt.

KOMT DIE ROTONDE ER NU WEL OF NIET?

In dossier 2003-0653 vraagt de verzoeker zich af of er een rotonde komt aan de N72 in Zonhoven, op de plaats waar hij een winkel met twee appartementen wil bouwen. Op 4 januari 2000 krijgt hij een bouwvergunning van de gemeente en op 17 januari verleent de afdeling Wegen en Verkeer Limburg een gunstig advies. De afdeling ROHM Limburg schorst de bouwvergunning echter op 25 januari 2000. Daarna worden met ROHM onderhandelingen gestart, die resulteren in een gunstig advies, op basis waarvan op 16 juli 2001 opnieuw een bouwvergunning wordt afgegeven door de gemeente Zonhoven. Nu echter brengt op 21 september 2001 de afdeling Wegen en Verkeer Limburg een ongunstig advies uit, omdat men de plaats ideaal vindt om eventueel een rotonde aan te leggen.

Vanaf dan heerst er volgens de verzoeker een totale stilte bij de afdeling Wegen en Verkeer. De verzoeker wil aannemen dat zijn perceel een goede locatie is voor een rotonde. Daar moet hij zich dan maar bij neerleggen. Het is voor hem echter onaanvaardbaar dat de besluiteloosheid zo lang aansleept. Hij wil weten waar hij aan toe is: wordt hij onteigend of kan hij zijn bouwproject uitvoeren?

Einde 2003 heeft de Gemeentelijke Begeleidingscommissie van de gemeente Zonhoven unaniem haar akkoord gegeven aan het basisontwerp van de N72. Er wordt een rotonde gepland op het betreffende kruispunt aan de N72. Dat ontwerp wordt door de Provinciale Audit Commissie (PAC) goedgekeurd en er wordt definitief beslist een rotonde aan te leggen.

Uiteindelijk is de knoop doorgehakt. Ondertussen zijn wel de ombudsnormen **redelijke behandeltermijn en deugdelijke correspondentie** geschonden. Een periode van vier jaar tussen de eerste beslissing en de uiteindelijke beslissing om een rotonde aan te leggen, is veel te lang. De communicatie is daarbij allesbehalve vlot verlopen. Die slechte communicatie houdt de afdeling in dit dossier tot het laatste moment vol. Aan de Vlaamse Ombudsdienst laat de afdeling weten dat uiteindelijk beslist is geen rotonde aan te leggen. De Vlaamse Ombudsdienst meldt dat aan de verzoeker, die echter verbaasd reageert dat hij via de pers heeft vernomen dat er wel een rotonde komt. Als de Vlaamse Ombudsdienst om opheldering vraagt, blijkt dat er inderdaad een rotonde komt en dat de afdeling per vergissing het tegendeel heeft meegedeeld aan de Vlaamse Ombudsdienst.

BEVORDERT DE VLAAMSE OVERHEID SLUIPVERKEER ?

In dossier 2002-0261 klaagt de verzoeker over het vele sluipverkeer dat via zijn woonstraat in Groot-Bijgaarden naar het motelcomplex aan de E40 rijdt. Vanaf de parking van het motelcomplex kunnen die auto's vervolgens de E40 in beide richtingen oprijden. Er staat wel een verbodsbord, met een uitzondering voor motelklanten en diensten. Dat verbodsbord wordt echter massaal genegeerd. Volgens de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant moet de controle op de naleving gebeuren door de federale politie. De Vlaamse Commissie van de Nevenbedrijven langs de Autosnelwegen heeft echter vastgesteld dat de naleving van de signalisatie niet effectief kan worden gecontroleerd.

In de loop van het onderzoek blijkt dat zich elders aan de parkings van nevenbedrijven (Heverlee, Kalken, Ranst en Tessenderlo) vergelijkbare sluipopritten en -afritten bevinden. Bij een plaatsbezoek aan de motelparking van Heverlee heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat het bij de motelparking in Heverlee zelfs mogelijk is om vanaf de Sint-Jansbergsesteenweg de E40 op te rijden in beide richtingen, zonder ergens een verbodsbord tegen te komen. Volgens de afdeling zijn de vroegere verbodsborden weggenomen wegens de zeer vele misbruiken, die onmogelijk door de politie te controleren waren én op verzoek van de uitbaters van motel, shop, restaurant en benzinepomp. Vervolgens heeft de afdeling wegwijzers geplaatst om de automobilisten naar het motel (enzovoort) te wijzen én naar de carpoolparkings die de afdeling op de motelparking heeft aangelegd.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de afdeling Wegen en Verkeer Vlaams-Brabant dus in feite een bijkomend oprit- en afritcomplex gecreëerd heeft, dat echter geen officieel karakter heeft. De toegangswegen zijn niet aangepast, terwijl er bovendien op 1 km afstand een ander oprit- en afritcomplex ligt. Nadat de Vlaamse Ombudsdienst de afdeling hierop gewezen heeft, beslist de afdeling op 9 maart 2004 om opnieuw beperkende borden te plaatsen en de carpoolparking af te schaffen. Enkele maanden later zijn die aanpassingen uitgevoerd. Het sluipverkeer is daarmee echter niet verdwenen. Dat is evenmin het geval in Groot-Bijgaarden, zoals uit plaatsbezoeken is gebleken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vastgesteld dat er erg veel sluipverkeer is aan de twee motelparkings, zodat de huidige maatregelen om dat sluipverkeer onmogelijk te maken verre van afdoende zijn. De afdelingen Wegen en Verkeer van het Vlaamse Gewest hebben de plicht, in samenwerking met de andere betrokken partijen, sluipverkeer via (motel)parkings op autosnelwegen onmogelijk te maken. Het is zeker niet aangewezen dat de Vlaamse overheid het sluipverkeer bevordert, zoals gedurende enkele jaren het geval is geweest aan de motelparking in Heverlee. Het zoeken naar concrete en algemene oplossingen voor deze problematiek sleept al jaren aan en vordert te langzaam. Er zijn dan ook verschillende ombudsnormen geschonden: **overeenstemming met het recht** (ten onrechte weghalen van verbodsborden aan motelparking), **redelijke behandeltermijn** (oplossing sleept veel te lang aan) en **efficiënte coördinatie** (samenwerking met federale politie levert nauwelijks resultaat op).

Op 16 december 2004, in zijn antwoord op een parlementaire vraag (Vlaams Parlement, Bulletin van Vragen en Antwoorden, 2004-2005, nr. 5), verklaart de Vlaamse minister bevoegd voor openbare werken dat "de nevenbedrijven enkel toegankelijk mogen zijn via hun officiële op- en afritten". Hij dringt daarom bij de administratie Wegen en Verkeer aan op een "definitieve oplossing, waarbij de dienstweg enkel door hulpdiensten kan gebruikt worden mits een afdoend middel om het nevenbedrijf van het lokaal wegnnet af te sluiten". Volgens de minister is een "harde" afsluiting van de autosnelwegparkings de enige oplossing om een einde te maken aan het sluipverkeer. Tegelijk vormt dat een bijdrage aan de criminaliteitsbestrijding, omdat misdadigers veelvuldig gebruik maken van sluipafritten en -opritten.

9.2.2 DE LIJN

De eerstelijnsklachten bij De Lijn zijn in 2004 met 67,5% toegenomen tegenover 2003. De grotere toegankelijkheid door de start van De LijnInfo is de belangrijkste oorzaak. Vanaf april 2004 is dat contactcentrum officieel van start gegaan in alle Vlaamse provincies en daar is veel publiciteit aan gegeven.

Inhoudelijk deelt De Lijn zijn klachten op in tien categorieën en een restrubriek "Andere".

<i>Categorie</i>	<i>%</i>
Service	46,46
Aanbod	17,08
Stiptheid	14,90
Prijs en betalingswijze	4,60
Info	4,32
Andere	3,86
Omgevingsfactoren	2,92
Infrastructuur	2,68
Veiligheidsgevoel	1,64
Toegankelijkheid	0,80
Voertuigen	0,73

De tien meest frequente eerstelijnsklachten komen uit de eerste drie categorieën (service, aanbod en stiptheid)

<i>Klacht</i>	<i>%</i>
Halte voorbijrijden	12,1
Klantvriendelijkheid chauffeurs	12,0
Te kleine capaciteit van bus of tram	6,4
Rit niet gereden (geheel of gedeeltelijk)	5,5
Rijgedrag chauffeurs	5,4
Rit te laat gereden door externe oorzaak	4,9
Frequentie en amplitude van het aanbod	4,5
Conflicten van chauffeurs met andere weggebruikers	3,9
Rit te vroeg gereden (menselijke oorzaak)	2,2
Betwisting van boetes	1,6

WAAROM STOPT DIE BUS NIET?

Bijna de helft van de eerstelijnsklachten gaat in een of andere zin over de service. Vooral de klacht over het voorbijrijden van een halte komt erg veel voor: 12,1% van alle klachten bij De Lijn. Volgens de kwaliteitsmanager van De Lijn kan dat onder meer te wijten zijn aan capaciteitsproblemen. Ook een grotere inspanning van lijnverkenning door chauffeurs kan ertoe bijdragen om dat hoge cijfer naar beneden te halen.

MAG IK MEERIJDEN, OOK AL HEB IK GEEN GEPAST KLEINGELD?

Een bijna even groot aantal eerstelijnsklachten (12%) handelt over de klantvriendelijkheid van de chauffeur. Dat komt zeker niet (alleen) door slecht of ondermaats functioneren van de chauffeurs, maar ook omdat de chauffeur voor vele klanten de eerste, laatste en enige fysieke contactpersoon is die optreedt voor De Lijn. Daardoor wordt hij of zij voor allerlei problemen geïdentificeerd met de organisatie. Deze klacht verdient blijvende aandacht. Daarom is De Lijn, in samenwerking met reizigers en chauffeurs, gestart met het opmaken van een "profiel van de chauffeur". Bij aanwerving, selectie en opleiding kan zodoende meer rekening worden gehouden met wat de klant verwacht van een chauffeur.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft enkele klachten beoordeeld over het gedrag van de chauffeurs van De Lijn.

In dossier 2004-0726 is de chauffeur erg onvriendelijk tegen iemand die alleen een biljet van 50 euro heeft om de busrit te betalen. In plaats van de klantvriendelijke "reiziger-zonder-gepast-geld"-procedure toe te passen, wordt de reiziger van de bus gezet.

Onder de geschonden normen is bij deze klacht de schending van de norm **correcte bejegening** het opvallendst.

WAAROM IS DE BUS OVERVOL?

6,4% van de eerstelijnsklachten heeft betrekking op capaciteitsproblemen. De Lijn probeert deze problematiek op te volgen en bij te sturen door de bezetting op bepaalde lijnen en ritten te analyseren door tellingen en marktonderzoek.

MAG IK KOMEN UITLEGGEN WAAROM IK DIE BOETE VOOR ZWARTRIJDEN HELEMAAL NIET TERECHT VIND?

In de vorige jaarverslagen is al de problematiek aangesneden over de manier waarop De Lijn met betwiste boetes omgaat. De Lijn Antwerpen geeft alle boetedossiers door aan het parket. Door die handelwijze sluit ze elke mogelijke discussie met De Lijn zelf over de reden of de hoogte van de boete uit.

In dossier 2004-0005 heeft de verzoeker een boete gekregen van 68,75 euro van De Lijn Antwerpen omdat hij zonder een geldig vervoerbewijs met de bus reisde. De verzoeker wil de bekeuring bij De Lijn betwisten, omdat er goede redenen waren voor het feit dat hij geen vervoerbewijs had. De Lijn biedt echter geen mogelijkheid tot betwisting, maar geeft het boetedossier meteen door aan het Antwerpse parket.

De verzoeker is gelukkig zo verstandig geweest om bij de bekeuring te laten vaststellen en noteren dat de valideringsautomaat niet werkte en de bus eivol was. De Politierechtbank stelt De Lijn dan ook op 7 oktober 2003 in het ongelijk. De boete wordt ongedaan gemaakt. Pas begin juni 2004 wordt het bedrag van de onterechte boete aan de verzoeker terugbetaald.

De Vlaamse Ombudsdienst beschouwt deze klacht als **gegrond**, onder meer omdat de ombudsnorm **zorgvuldige interne klachtenbehandeling** is geschonden. Een reiziger met een betwiste boete moet zijn argumenten kunnen voorleggen aan De Lijn. Bij De Lijn moet ook de bereidheid aanwezig zijn een minnelijke schikking of annulering van boetes te overwegen, als de voorgelegde argumenten overtuigend zijn. Het onmiddellijk doorsturen van alle boetes naar het parket is geen aanvaardbare vorm van klachtenbehandeling.

Door het Exploitatie- en tarievenbesluit van mei 2004 is er een volledig gewijzigde en meer klantvriendelijke vorm van behandeling van betwiste boetes geregeld. De Lijn moet nu de gelegenheid geven tot een bemiddelingsprocedure, alvorens het parket in te schakelen.

9.2.3 WATERWEGEN EN ZEEWEZEN

Over waterwegen en zeewezen komen er bijna geen klachten binnen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Er waren enkel 3 gegronde klachten over de laattijdige uitbetaling van een ont-eigeningsvergoeding door de afdeling Zeeschelde in de gemeente Kruike. Die vertraging was veroorzaakt door onvoldoende middelen in te schrijven in de begroting.

De oorzaak van dit heel lage aantal kan niet met zekerheid bepaald worden. Een mogelijke oorzaak zou de goed werkende eerstelijnsklachtenbehandeling kunnen zijn. Bij de administratie Waterwegen en Zeewezen en de twee NV's zijn 280 ontvankelijke eerstelijnsklachten ingediend. Uit de studie van de klachtenrapporten kan men opmaken dat dit relatief hoge aantal eerder te wijten is aan een goede organisatie van de klachtenbehandeling dan aan een slechte werking van de betrokken overheidsdiensten. Ruim de helft van de klachten is als **gegrond** beschouwd. Lange behandeltermijnen, niet-correcte beslissingen en administratieve onnauwkeurigheden waren de meest voorkomende problemen.

De belangrijkste thema's in het eerstelijnsklachtenbeeld van de administratie Waterwegen en Zeewezen zijn:

- drukte in de logistieke keten;
- laattijdige betaling facturen en fouten in de facturatie;
- communicatieproblemen;
- manoeuvres schip/veiligheid;
- onheuse bejegening door personeel;
- heli-beloodsing.

9.2.4 LUCHTVERKEER

De 83 eerstelijnsklachten in verband met het luchtverkeer hebben allemaal te maken met geluidshinder die veroorzaakt wordt door de Internationale Luchthaven Antwerpen (Deurne). Op zich is een aantal van 83 klachten per jaar over geluidshinder van vliegtuigen niet hoog. Het is echter ook geen verwaarloosbaar getal. Uit cijfers van voorgaande jaren blijkt dat er in ieder geval een daling is van het aantal klachten. Van de Internationale Luchthaven Oostende heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen klachtenrapport ontvangen.

9.2.5 TAXIBESLUIT

De nationale beroepsvereniging van taxibedrijven (GTL) heeft in december 2003 een klacht ingediend bij de Vlaamse Ombudsdienst in verband met de inwerkingtreding van het Vlaamse Taxibesluit van 18 juli 2003. Volgens de GTL waren er voldoende redenen om aan te nemen dat

de inwerkingtreding op 1 juni 2004 tot grote praktische problemen zou leiden voor de sector. De GTL vindt dat de Vlaamse overheid onvoldoende rekening houdt met eventueel ongunstige arresten van de Raad van State en/of het Arbitragehof over het Taxibesluit. Ook vindt ze dat er niet duidelijk genoeg met de sector gecommuniceerd is. In de eerste helft van 2004 heeft de Vlaamse Ombudsdienst verschillende bemiddelingsinitiatieven genomen. Dat heeft een deel van de problemen kunnen oplossen (onder meer door een herzieningsbesluit), maar zeker niet allemaal. De GTL heeft daarom in de loop van 2004 voor verdere gerechtelijke procedures geopteerd. Voorlopig is daarom een verdere bemiddeling door de Vlaamse Ombudsdienst opgeschort. De feitelijke gevolgen op het terrein na de inwerkingtreding op 1 juni 2004 worden door de Vlaamse overheid als positief beschouwd, door de GTL gedeeltelijk negatief.

9.2.6 ANDERE KLACHTEN

- Er is een te lang aanslepende correspondentie tussen de indiener van de klacht, het kabinet van de Vlaamse minister bevoegd voor binnenlandse aangelegenheden en de gemeente Hoegaarden over de foutieve schrijfwijze van de deelgemeente Hoksem op sommige verkeersborden (gebruik van de Franstalige schrijfwijze "Hoxem"). Het duurt tot meer dan twee jaar na de indiening van de gegronde klacht alvorens de borden vervangen worden (2003-0072).
- De afdeling Geotechniek heeft een tweetal klachten behandeld over eventuele schade aan leidingen en terreinen ten gevolge van door de afdeling uitgevoerde werkzaamheden.
- Er zijn enkele eerstelijns- (afdeling Juridische Dienstverlening) en ombudsklachten behandeld over het te lang aanslepen van al dan niet door de Vlaamse overheid veroorzaakte schadedossiers. De klachten kunnen ook gaan over een te laattijdige uitbetaling van de toegezegde schade- of onkostenvergoedingen.
- De afdelingen Betonstructuren, Elektriciteit en Mechanica Antwerpen en Elektriciteit en Mechanica Gent (administratie Ondersteunende Studies en Opdrachten) hebben geen klachtenrapport ingediend, zodat niet bekend is welke klachten er behandeld zijn.

9.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

De aanbevelingen zijn op 22 november 2004 besproken in de commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie van het Vlaams Parlement (Stuk 41 (2004-2005) – Nr. 5).

AANBEVELING 2003-27

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het wegdek van gewestwegen wordt hersteld vóórdat er ernstige lawaai- of trillingshinder ontstaat. Als de hinder te ernstig is moeten op korte termijn noodherstellingen plaatsvinden, in afwachting van een structurele oplossing.

De nieuwe Europese richtlijn 2002/49/EG inzake de evaluatie en beheersing van omgevingslawaai zal binnenkort worden omgezet in Vlaamse regelgeving. De maatregelen die daaruit voortvloeien betreffen onder meer het maken van geluidskaarten voor de wegen, het voorlichten van het publiek over omgevingslawaai en de effecten daarvan en het aannemen van actieprogramma's om het omgevingslawaai te voorkomen en te beperken, in het bijzonder waar hoge blootstellingsniveaus worden waargenomen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat klachten over geluidshinder ten gevolge van een slecht onderhouden wegdek blijven bestaan. Bij de maatregelen die de Vlaamse Regering voorbereidt naar aanleiding van de EG-richtlijn moet dus zeker aandacht gaan naar deze vorm van geluidshinder. De Vlaamse overheid is zich trouwens steeds meer bewust van de problematiek van de slechte staat van sommige gewestwegen. Dat blijkt ook uit het zogenaamde rapport-Helleven van de administratie Wegen en Verkeer over de toestand van de gewestwegen. De oplossing van het probleem verloopt echter te traag.

AANBEVELING 2003-28

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat bij infrastructuurprojecten voldoende, tijdige en effectieve communicatie plaatsvindt met de betrokken bewoners, weggebruikers, scholen, bedrijven en organisaties.

Volgens het departement Leefmilieu en Infrastructuur (waaronder de provinciale afdelingen Wegen en Verkeer ressorteren) wordt het overgrote gedeelte van de infrastructuurprojecten op secundaire wegen uitgevoerd via het convenantenbeleid. Dat heeft geleid tot een betere samenwerking met het lokale beleid via diverse structuren:

- de GBC (Gemeentelijke Begeleidingscommissie) die als overlegforum fungeert tussen de burgers, de belangengroepen en de wegbeheerders;
- de PAC (Provinciale Auditcommissie) die verantwoordelijk is voor de kwaliteitszorg en die de projecten toetst aan het gemeentelijk mobiliteitsplan en aan de principes van het Ruimtelijk Structuurplan Vlaanderen;
- de PCV (Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid).

In deze diverse commissies worden het concept, de timing en de eventuele verkeersomleidingen besproken en zijn, naast het Vlaamse Gewest, ook gemeenten, de politie, De Lijn, scholen, enzovoort vertegenwoordigd.

Na de goedkeuring van een project worden via hoorzittingen de buurtbewoners op de hoogte gebracht van de geplande werken waarbij in eerste instantie het project als ontwerp wordt voorgelegd. Module 15 voorziet zelfs in de subsidiëring voor dergelijke informatie-activiteiten. Na de aanbesteding worden via specifieke bepalingen in het bestek door de aannemer en de overheid op regelmatige tijdstippen overlegmomenten gehouden en vindt er communicatie plaats met bewoners, bedrijven, schooldirecties, enzovoort. Zo wordt ernaar gestreefd alle betrokkenen telkens minstens 72 uur vooraf over een nieuwe situatie te informeren.

De voorbije jaren werd op enkele belangrijke werven een communicatieverantwoordelijke ingezet. Bij belangrijke doortochtprojecten stelde de overheid een bereikbaarheidsadviseur aan. Die treedt op als tussenpersoon tussen de aannemer en betrokkenen om de hinder door werken zo klein mogelijk te houden. Door de positieve ervaringen zullen de provinciale afdelingen Wegen en Verkeer in 2005 elk een bereikbaarheidsadviseur aanstellen.

AANBEVELING 2003-29

De Vlaamse overheid moet haar eigen richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen toepassen. Afwijkingen zijn alleen mogelijk bij dwingende technische of financiële redenen en moeten afdoende gemotiveerd zijn. Er moet regelmatig geëvalueerd worden of de door het Vademecum beoogde doelstellingen qua fietserscomfort en -veiligheid ook daadwerkelijk gerealiseerd worden.

Voor alle fietspadprojecten die worden opgemaakt (in eigen beheer of via het convenantenbeleid) wordt volgens de Vlaamse overheid een start- en projectnota voorgelegd aan de GBC en aan de PAC. In de PAC worden de nota's nagekeken door alle betrokken partijen (auditor, mobiliteitsbegeleider, ontwerpingenieur, enzovoort), vooral met het oog op het voldoen aan de richtlijnen van het Vademecum Fietsvoorzieningen. Slechts indien er dwingende technische of financiële redenen zijn (bijvoorbeeld grote onteigeningskosten om een fietspad te creëren van de vereiste breedte), wordt er eventueel van de richtlijnen afgeweken. Een aandachtspunt bij het op-

stellen en evalueren van dergelijke richtlijnen is het zoeken naar het juiste evenwicht tussen enerzijds voldoende rigiditeit (ten bate van het comfort en de veiligheid van de zachte weggebruiker) en anderzijds voldoende flexibiliteit voor ontwerpingenieurs (en de beoordelende commissies), die zoeken naar de best mogelijke oplossing ter plaatse.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in de praktijk niet altijd de richtlijnen van het vademecum gevolgd worden, ook als er daartoe geen dwingende technische of financiële redenen zijn. Volgens rubriek 4.2.3 van het Vademecum Fietsvoorzieningen "moet vermeden worden dat de berijdbaarheid van een fietspad slechter is dan die van de naastliggende rijbaan. Naast een asfalt- of betonrijbaan heeft het weinig zin om een fietspad in kleinschalig materiaal aan te leggen. Beton- en asfaltverhardingen genieten over het algemeen de voorkeur omdat ze inzake rijcomfort voor fietsers duidelijk beter scoren dan elementenverhardingen". Toch gebeurt het regelmatig dat langs gewestwegen nieuwe fietspaden in tegels worden uitgevoerd terwijl de naastliggende rijweg in glad asfalt is uitgevoerd. Een frappant voorbeeld is het druk bereden recente fietspad in hobbelige kasseien ter hoogte van het provinciehuis in Leuven, terwijl de ernaast liggende rijbanen voor auto's in goedlopend asfalt zijn uitgevoerd. Ook is het opvallend dat bij een fietspad in monolithisch materiaal de Vlaamse overheid bijna altijd beton verkiest boven asfalt. Niet alleen geven de fietsers zelf duidelijk de voorkeur aan asfalt, ook is de kostprijs van asfaltverharding lager dan die van betonverharding. In het Vademecum Fietsvoorzieningen (rubriek 4.2.3.1) schrijft de Vlaamse overheid zelf: "Een nadeel van beton is de hogere prijs in aanleg, zeker wat betreft gekleurd beton".

De Vlaamse overheid belooft een evaluatie en bijsturing van het Vademecum Fietsvoorzieningen.

AANBEVELING 2003-30

De Vlaamse overheid moet er zo spoedig mogelijk voor zorgen dat een beboete reiziger zijn argumenten over een betwiste boete rechtstreeks aan De Lijn kan voorleggen en dat De Lijn via een vastgelegde procedure de boetes kan verminderen of annuleren. Een doorzending naar het parket van de Procureur des Konings mag alleen in uitzonderlijke gevallen plaatsvinden.

De Lijn benadrukt dat ze het "repressieve" gedeelte van haar contacten met de klant zo beperkt mogelijk wil houden, maar dat het opleggen van boetes soms nodig is. Tot midden 2004 waren de bevoegdheden van De Lijn in verband met boetes te vinden in een speciaal daartoe opgemaakt federaal politiereglement. Het maakte binnen een zeer strikt tijdschema een beperkt overleg mogelijk tussen De Lijn en de klant die mogelijk aan zwart- of grijsrijden deed. Dat overleg hield in dat De Lijn niet onmiddellijk een proces-verbaal opstelde, maar de klant de kans geeft om zich te verantwoorden. Dat was niet mogelijk in de provincie Antwerpen waar het parket eist dat onmiddellijk een proces-verbaal wordt opgesteld, dat dadelijk wordt doorgestuurd.

In het recente Exploitatie- en tarievenbesluit van 14 mei 2004 wordt de directe inning van de boete mogelijk en mag slechts na het afwikkelen van een beroepsprocedure een proces-verbaal doorgestuurd worden naar het parket.

Niettegenstaande mogelijke bevoegdheidsproblemen tussen federale en regionale wetgeving (van een inbreuk moet binnen een bepaalde termijn een vaststelling worden opgemaakt en de parketten behouden hun bevoegdheid om nationale wetgeving te doen naleven) is De Lijn bezig met het opzetten van de gevraagde beroepsprocedure.

AANBEVELING 2003-31

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het aanbod van openbaar bus- en tramvervoer beantwoordt aan de verhoogde vraag bij het publiek, zeker als die het gevolg is van een beleidskeuze voor goedkoper of gratis vervoer.

Het verwondert niet dat De Lijn deze aanbeveling, die gericht is aan de subsidiërende overheid, geheel onderschrijft. De budgettaire mogelijkheid om de nodige middelen (personeel en voertuigen) in te zetten, is een cruciale vereiste voor de realisatie van de aanbeveling.

De Lijn werkt reeds geruime tijd hard om het tijdsverloop tussen de vaststelling van een overbelasting en de implementatie van een oplossing zo kort mogelijk te houden.

- Vooral bij het begin van het schooljaar en bij het begin van de dure winterperiode wordt er proactief aan bezettingsmonitoring gedaan, aan de hand van tellingen en preventieve controleacties.
- De procedure "Klachtenbehandeling" behoort reeds geruime tijd tot het pakket "Integrale Kwaliteitszorg" en wordt dus voortdurend bewaakt.
- Mede dankzij het kader van de convenantenwerking verlopen de communicatie en de contacten met derden (gemeenten, scholen, bedrijven) vlotter en rechtstreekser dan vroeger.
- De toename van het aantal gelede autobussen verhoogt de capaciteit. Ook de nieuwe Siemens-trams hebben een hogere capaciteit dan de bestaande tramstellen.

9.4 Conclusies

De klachten over verkeer, infrastructuur en mobiliteit zijn niet op een opvallende manier veranderd ten opzichte van de vorige jaren.

Bij de gewestwegen blijft de belangrijkste klacht de slechte staat van het wegdek op te veel plaatsen. Een beter en sneller structureel onderhoud is de beste langetermijnoplossing. Op korte termijn moeten de afdelingen Wegen en Verkeer op een kordate en afdoende wijze zorgen voor noodherstellingen op die plaatsen waar ernstige geluidshinder en trillingshinder bestaat of waar de verkeersveiligheid in gevaar komt.

Bij de toepassing van de Europese richtlijn over omgevingslawaaï moet ook rekening gehouden worden met lawaaihinder die veroorzaakt wordt door de slechte toestand of door de materiële structuur van het wegdek.

De door de minister aangekondigde definitieve sluiting voor sluipverkeer van de parkings van nevenbedrijven langs autosnelwegen moet zo spoedig mogelijk uitgevoerd worden. Het gaat hier om een zeer hinderlijke vorm van sluipverkeer. Dat de Vlaamse overheid een dergelijke oprit een tijdje de facto gelegaliseerd heeft, kan natuurlijk niet door de beugel.

Door het Exploitatie- en tarievenbesluit van 14 mei 2004 wordt formeel de mogelijkheid gegeven aan de beboete reiziger om die boete rechtstreeks bij De Lijn te betwisten, alvorens de processen-verbaal te bezorgen aan het parket. De Vlaamse Ombudsdienst gaat er vanuit dat alle betrokken partijen deze regeling loyaal uitvoeren.

De Lijn doet heel wat inspanningen op het vlak van de klantentevredenheid. Dat doet ze onder andere door veel aandacht te hebben voor een goede klachtenbehandeling. Een blijvende aandacht voor het wegwerken van de klantonvriendelijkheid van sommige chauffeurs, de stipte uitvoering van de dienstregeling en de capaciteitsuitbreiding op sommige lijnen zijn drie aandachtspunten voor de kwaliteitswerking van De Lijn.

9.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-23

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet bij de toepassing van de Europese richtlijn over omgevingslawaai expliciet aandacht hebben voor lawaai dat veroorzaakt wordt door de slechte toestand of de aard van het wegdek.

AANBEVELING 2004-24

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet ervoor zorgen dat de aangekondigde sluiting voor sluipverkeer van de parkings van nevenbedrijven langs autowegen zo snel mogelijk gerealiseerd wordt.

AANBEVELING 2004-25

De Vlaamse overheid (in het bijzonder De Lijn) moet ervoor zorgen dat de interne beroepsprocedure over boetes die in het Exploitatie- en tarievenbesluit is opgenomen, volledig wordt toegepast.

Onder het thema **economie en werkgelegenheid** komen vooral klachten aan bod over aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken, opleidings- en adviescheques, arbeidsbemiddeling en werkgelegenheidsprogramma's.

Ook klachten over steun aan bedrijven, economische expansie, economische inspectie, buitenlandse handel, natuurlijke rijkdommen, toerisme, landbouw en andere Vlaamse bevoegdheden op het gebied van economie worden in dit thema behandeld.

10.1 Regels en uitvoering

10.1.1 REGELS

De regelgeving op het gebied van economie en werkgelegenheid is heel divers. Zowel de federale als de Vlaamse overheid hebben een aantal bevoegdheden. We vermelden alleen de belangrijkste nieuwe regelgeving van 2004.

Op 30 april is een nieuw Handvest van de werkzoekende decretaal vastgelegd, ter vervanging van het Charter van de werkzoekende uit 1993. Het handvest somt onder meer de rechten van de werkzoekende op (recht op gelijke behandeling, recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, recht op gratis informatie, recht op begeleiding bij het zoeken naar werk, enzovoort). Verder bepaalt het handvest dat ook elke intermediaire organisatie die niet onderworpen is aan het Klachtendecreet, een gelijkaardige procedure moet instellen voor de behoorlijke behandeling van mondelinge en schriftelijke klachten over haar handelingen en werking.

Met een ander decreet van 30 april 2004 heeft de Vlaamse overheid de toezichts-, sanctie- en strafbepalingen geüniformiseerd die opgenomen zijn in de regelgeving van de sociaal-rechtelijke aangelegenheden waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het decreet bepaalt de bevoegdheden van de sociaal-rechtelijke inspecteurs van de afdeling Inspectie Werkgelegenheid. Het decreet geeft die afdeling ook de mogelijkheid om administratieve geldboetes op te leggen.

In 2004 heeft de Vlaamse Regering ook een reeks belangrijke uitvoeringsbesluiten uitgevaardigd. Voor het Klachtendecreet zijn vooral de nieuwe besluiten inzake opleidingscheques voor ondernemingen (2 april 2004) en inzake adviescheques (30 april 2004) van belang.

10.1.2 UITVOERING

De voor dit thema bevoegde afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn ondergebracht in het departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw. Ook enkele Vlaamse Openbare Instellingen houden zich bezig met deelaspecten van het thema, zoals het Vlaams Promotiecentrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM), Export Vlaanderen, de vijf gewestelijke ontwikkelingsmaatschappijen (GOM), het Vlaams Instituut voor het Zelfstandig Ondernemen (VIZO) en vooral de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB). Het ESF-Agentschap behandelt de aanvragen voor subsidiëring van projecten uit middelen van het Europees Sociaal Fonds.

In het kader van Beter Bestuurlijk Beleid zorgt de Vlaamse Regering voor een grondige her-schikking. Voor dit thema worden de volgende 4 beleidsdomeinen onderscheiden: economie, wetenschap en innovatie; werkgelegenheid en sociale economie; landbouw en visserij en tot slot buitenlands beleid, buitenlandse handel, internationale samenwerking en toerisme. Per beleidsdomein richt men een Vlaams ministerie op en ook interne en externe verzelfstandigde agentschappen (IVA's en EVA's). Met de decreten van 7 mei 2004 zijn alvast de volgende agentschappen opgericht: de VDAB, het Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen, het Vlaams Agentschap Ondernemen, het Vlaams Agentschap voor Internationaal Ondernemen, het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing en het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek. Toerisme Vlaanderen is met een decreet van 17 maart 2004 omgevormd tot een intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid. Met een besluit van 2 april 2004 heeft de Vlaamse Regering ook een Agentschap voor Landbouw en Visserij opgericht. Het oprichtingsbesluit van 14 juni 2004 voor het Subsidieagentschap Economie en Werkgelegenheid zal worden aangepast aan de nieuwe indeling in beleidsdomeinen. De Vlaamse Regering moet trouwens nog de inwerkingtreding van deze omvormingen bepalen.

De VDAB, het VIZO, Export Vlaanderen, Toerisme Vlaanderen, de SERV en de GOM Oost-Vlaanderen hebben een rapport ingediend over hun klachtenbehandeling op grond van het Klachtendecreet. Ook het bovenvermelde departement heeft een klachtenrapport ingediend, met nog aparte rapporten over aanmoedigingspremies en over economische ondersteuning.

10.2 Klachtenbeeld

Tabel 45 Economie en Werkgelegenheid: eerstelijnsklachten in 2004

	Arbeidsbemiddeling	Aanmoedigingspremies	Economische ondersteuning	Syntra-opleiding	Export	Landbouw	Toerisme	Totaal
Totaal	597	27	6	8	9	9	9	665
Ontvankelijk	542	26	6	6	8	8	4	600
Onontvankelijk	55	1	0	2	1	1	5	65
-45 dagen	502	24	-	6	6	-	4	538
+45 dagen	40	2	-	0	2	-	0	44
Geground	221	17	6	4	2	2	2	254
Ongegrond	281	9	0	2	6	4	2	304
Opgelost	172	17	-	4	2	2	2	199
Niet opgelost	49	0	-	0	0	0	0	49
Beslissing	70	4	3	0	0	1	0	78
Behandeltermijn	26	2	0	0	0	0	1	29
Informatieverstrekking	31	10	3	0	1	0	0	45
Bereikbaarheid	12	1	0	0	0	0	0	13
Bejegening	82	0	0	1	1	0	1	85
Andere	0	0	0	3	0	1	0	4

Tabel 46
Economie en Werkgelegenheid:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	11
Beoordelingsfase (fase D)	70
Opschorting behandeling	0
Totaal	81

Tabel 47
Economie en Werkgelegenheid:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	16
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	10
<i>subtotaal (deels) gegronde klachten</i>	<i>27</i>
Terechte opmerking	8
Beleidsaanbeveling	11
Ongegronde klacht	27
Geen oordeel mogelijk	7
Andere	4
Totaal	84

Tabel 48
Economie en Werkgelegenheid:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	1
Vlotte bereikbaarheid	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	12
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	13
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	11
Redelijke behandeltermijn	6
Totaal	50

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheidsdiensten hebben over het thema **economie en werkgelegenheid** samen 600 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 81 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema en 70 daarvan beoordeeld.

Samengevoegd komen in de klachten vooral de volgende thema's aan bod:

- economische ondersteuning voor ondernemingen: adviescheques, opleidingscheques, groeipremies, enzovoort;
- aanmoedigingspremies voor werknemers voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken;
- uiteenlopende aspecten van de dienstverlening aan werkzoekenden, zoals opleidingen voor werkzoekenden, individuele beroepsopleiding, opleidingscheques voor werknemers en trajectbegeleiding;
- enkele kleinere thema's zoals opleidingen voor zelfstandigen (VIZO), export, landbouw en toerisme.

10.2.1 ECONOMISCHE ONDERSTEUNING VOOR ONDERNEMINGEN

De Vlaamse overheid heeft een brede waaier van cheques en premies gecreëerd voor ondernemingen. De meeste klachten daarover hebben betrekking op de opleidingscheques en de adviescheques.

DE OPLEIDING IS GEANNULEERD. WAAROM WORDEN DE OPLEIDINGSCHQUES DAN NIET TERUGBETAALD?

In dossier 2003-1051 willen de verzoeker en een collega een opleiding 'basisinformatica voor slaggers' volgen. De opleiding kan worden betaald met opleidingscheques. De Vlaamse overheid past dan de helft bij. Vier weken voor de start van de opleiding bestellen zij hun opleidingscheques. Enkele dagen voor de aanvang van de opleiding annuleert het centrum de opleiding omdat er te weinig inschrijvingen zijn.

Omdat er in de regio waar de verzoeker en zijn collega wonen geen andere opleidingen voor slaggers georganiseerd worden, vragen zij na 12 maanden een terugbetaling van de opleidingscheques. De afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid weigert, verwijzend naar het geldende besluit van de Vlaamse Regering van 14 december 2001.

Dat besluit bepaalt inderdaad dat terugbetaling alleen mogelijk is in geval van overlijden of arbeidsongeval van:

- de bedrijfsleider of eigenaar van een eenmanszaak of zijn meewerkende echtgenoot of echtgenote;
- de hoofdaandeelhouder van een vennootschap die de dagelijkse leiding waarneemt van de onderneming;
- de werkende die ingeschreven was voor het volgen van een opleiding en wegens een van de voornoemde redenen van overmacht niet heeft kunnen deelnemen aan de opleiding.

De minister is het ermee eens dat die terugbetalingsmogelijkheden te beperkt zijn. De Vlaamse Regering breidt met een besluit van 2 april 2004, dat het vorige besluit opheft, de mogelijkheden uit. De terugbetaling is nu ook mogelijk bij annulatie van de opleiding door de opleidingsverstrekker. Die moet een attest afgeven als bewijs.

WAAR BLIJVEN DIE ADVIESCHEQUES?

In dossier 2004-0231 promoot de verzoeker, een erkende adviesinstantie, het systeem van adviescheques bij zijn klanten. Een onderneming kan extern advies inwinnen voor een maximum van 820 cheques van 30 euro. Daarvan neemt de Vlaamse overheid de helft voor haar rekening.

Door informaticaproblemen hebben een aantal van hen de bestelde én betaalde adviescheques echter niet ontvangen. Zo stortte een klant begin januari 2004 12.500 euro op de rekening van Sodexho. Op 17 maart 2004 heeft die klant nog steeds geen adviescheques. Een andere klant van de verzoeker bestelde adviescheques en stortte hiervoor 6.250 euro op de rekening van Sodexho. Na enige tijd werd dit bedrag teruggestort met de melding dat de adviescheques niet besteld zijn, terwijl dat wel het geval was. De verzoeker startte bij verschillende klanten adviesprojecten maar kan geen facturen aanmaken aangezien de klanten de adviescheques nog niet ontvangen hebben. Dat betekent voor de verzoeker een serieuze financiële kater.

De klachtenbehandelaar van de afdeling Economisch Ondersteuningsbeleid erkent het probleem. De afdeling worstelde enige tijd met informaticaproblemen. Half maart zijn die problemen opgelost en zijn alle bestelde adviescheques in productie. De aanvragers die hun geld teruggestort kregen, ontvangen een e-mail met het bericht het verschuldigde bedrag opnieuw over te schrijven zodat ook die cheques gedrukt kunnen worden. Eind maart meldt de verzoeker dat alles inderdaad in orde is.

De Vlaamse Ombudsdienst acht de ombudsnorm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden.

OPLEIDINGS- EN ADVIESCHEQUES: ONVOLDOENDE VOORBEREID OP EEN SUCCES?

In het najaar van 2004 ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst enkele klachten over de moeilijke bereikbaarheid van de cel Opleidingscheques en de langere behandeltermijnen. De klachtenbehandelaar bevestigt eind oktober 2004 dat de cel de voorbije maanden inderdaad moeilijk bereikbaar was. Sinds eind juli kwamen er heel wat meer aanvragen binnen. Ook het aantal telefoons is dan opmerkelijk gestegen. Daardoor duurt de antwoordtijd aanzienlijk langer. De behandeltermijn van een aanvraag, die normaal 3 à 4 dagen bedraagt, is opgelopen tot 1 maand in sommige dossiers.

Ook de adviescheques kennen een groot succes. Op 1 maart 2003 is het stelsel van de adviescheques in werking getreden. In 2004 heeft de Vlaamse overheid het budget verhoogd van 5,5 miljoen euro naar 15 miljoen euro. Toch waren de cheques reeds in juni 2004 uitgeput. Voor 2005 heeft men hetzelfde budget behouden, maar over vier kwartalen gespreid. Het budget voor het eerste trimester van 2005 blijkt op 7 januari al volledig opgebruikt te zijn, tot groot ongenoegen van ondernemers en adviesinstanties.

De Vlaamse minister, bevoegd voor economie, wil het budget echter niet aanpassen. In haar beleidsnota kondigt zij eerst een evaluatie aan van alle bestaande chequesystemen. De mogelijke integratie tot één algemene ondernemingscheque, de fraudegevoeligheid en de mogelijkheid tot overconsumptie zullen worden nagegaan. De minister streeft naar een betere kwaliteitscontrole en zal ook zoeken naar alternatieven, bijvoorbeeld van fiscale aard.

De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat de Vlaamse overheid bij de uitvoering en de promotie van bepaalde steunmaatregelen een voldoende ruim budget moet uittrekken om volledig te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.

Een voorafgaande reguleringssimpactanalyse (RIA) had wellicht een aantal knelpunten voorkomen. Een RIA is een gestructureerde analyse van de beoogde doelstellingen en van de verwachte positieve en negatieve effecten van een voorgenomen regelgeving in vergelijking met alternatieven. Vanaf 1 januari 2005 is een RIA verplicht voor alle voorontwerpen van decreet en ontwerpbesluiten van de Vlaamse Regering die een regulerend effect hebben op de burger, het bedrijfsleven of non-profitorganisaties.

10.2.2 AANMOEDIGINGSPREMIES VOOR LOOPBAANONDERBREKING EN DEELTIJDS WERKEN

DE BUDGETCONTROLE VAN DE OVERHEID DWARSBOOMT HET BUDGETBEHEER VAN DE BURGER

Nogal wat burgers hebben bij de klachtenbehandelaar of bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ingediend over de aanmoedigingspremie. De reden van ontevredenheid was meestal het uitblijven van de uitbetalingen in de tweede helft van 2004.

In dossier 2004-0680 klaagt de verzoeker over het feit dat de afdeling Tewerkstelling de aanmoedigingspremie voor de social-profitsector voor de maand juli nog niet uitbetaald heeft. Normaal had hij de premie rond 15 augustus moeten ontvangen hebben, en dat is toch al enkele weken geleden.

De afdeling meldt de Vlaamse Ombudsdienst dat de administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management van de Vlaamse Gemeenschap de budgetten van de aanmoedigingspremie voor de social-profitsector vanaf augustus 2004 geblokkeerd heeft in afwachting van de begrotingscontrole 2004. Uiteindelijk wordt het budget voor de premies voor juli dan toch vrijgegeven, zodat de betalingen op 8 september worden verricht. De budgetproblemen houden aan: ook de premies voor augustus, september en oktober 2004 worden weken te laat uitbetaald.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat de Vlaamse overheid erop moet toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de uitbetaling van de aanmoedigingspremie. Het zijn vaste, gekende en dus voorspelbare uitgaven.

Een aantal verzoekers betreurde verder nog dat de administratie de tijdelijke uitbetalingsproblemen niet meegedeeld heeft aan de premiegenieters. De verzoeker in dossier 2004-0869 wees er terecht op dat een aantal premiegenieters ook hun budget strikt moeten beheren om rond te komen. Nu bleven de verwachte inkomsten uit zonder enige informatie daarover. Mét informatie hadden zij hun eigen budgetbeheer op een aantal punten kunnen aanpassen.

10.2.3 ARBEIDSBEMIDDELING

De klachtendienst van de VDAB heeft opnieuw een uitgebreid en erg interessant klachtenrapport ingediend. De dienst heeft zijn klachtenbeeld onderverdeeld in een aantal domeinen, waarvan de belangrijkste zijn: training en opleiding (27,2% van de klachten), universele dienstverlening (18,7%), trajectwerking (14,9%), screening en oriëntatie (8,7%), vacaturewerking (7,6%), cursistenadministratie (6,8%) en opleiding op de werkvloer - individuele beroepsopleiding (IBO) (5,3%).

Een aantal van de knelpunten is ook in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst aan het licht gekomen.

TRAINING EN OPLEIDING: HOEZO, IK BEN NIET GESLAAGD ?!

Het grootst aantal klachten heeft de klachtendienst van de VDAB over het domein training en opleiding behandeld. Een 15-tal verzoekers hebben zich ook tot de Vlaamse Ombudsdienst gewend, met uiteenlopende klachten, zoals:

- ik word ten onrechte niet toegelaten tot de opleiding;
- de uitslag van de toelatingstesten is alleen telefonisch meegedeeld, en niet schriftelijk;
- ik ben geslaagd voor de toelatingstesten, maar dan deelt men mij mee dat ik niet voldoe aan de voorwaarden om de opleiding te kunnen volgen;
- de consultant van de VDAB was onbeleefd;
- de stopzetting van de opleiding is onterecht;
- de verhuizing van de opleiding naar een ander gebouw is geen goede zaak: het zal ten koste van de kwaliteit gaan;
- de dienst heeft me niet tijdig verwittigd dat het lesrooster aangepast is: een verre verplaatsing voor niets;
- de examenresultaten zijn niet correct: men heeft mij niet objectief beoordeeld;
- ik word niet gehoord bij de behandeling van mijn klacht over de examenresultaten.

De klachtendienst van de VDAB besluit uit zijn klachtenbeeld dat het geen gemakkelijke opdracht is om de klanten ervan te overtuigen dat het slagen voor testen een noodzakelijke voorwaarde is om een opleiding te kunnen starten die een kans op slagen biedt en een uitzicht op een job geeft. Meer en meer klanten stellen het oordeel van de psychologische dienst in vraag. Een betere communicatie kan de wrevel over het negatieve screeningresultaat voor een groot stuk wegnemen. Testresultaten moeten worden toegelicht.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt inderdaad vast dat een aantal verzoekers geen afdoende schriftelijke motivering van hun resultaten hebben gekregen, wat inderdaad wrevel veroorzaakt maar ook demotiverend werkt in hun zoektocht naar werk. Zoals de klachtendienst stelt, is het belangrijk dat aan werkzoekenden die niet worden toegelaten tot een bepaalde opleiding, alternatieven worden aangeboden. Op die manier kan men heel wat ongenoegen vermijden of wegwerken.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de VDAB verder aanbevolen de selectieprocedures voor opleidingen zodanig te organiseren dat de betrokkenen exact weten aan welke voorwaarden zij moeten voldoen en hoe de selectie zal verlopen.

INDIVIDUELE BEROEPSOPLEIDING: KAN DE VOORTGANGSBEWAKING WORDEN VERBETERD?

De Vlaamse Ombudsdienst heeft slechts enkele klachten behandeld van cursisten die een individuele beroepsopleiding (IBO) volgden. Meestal luidde de klacht dat de werkgever de afspraken niet nakwam, dat de bemiddeling door de VDAB-consulent geen resultaat opleverde en dat de IBO dan maar stopgezet werd, echter zonder schadevergoeding van de werkgever. De werkgever is op grond van het IBO-contract een vergoeding aan de cursist verschuldigd als hij zelf de opleiding stopzet. Verder onderzoek van de klachten kon de ware toedracht niet aan het licht brengen.

De klachtendienst, die in de eerste lijn een 30-tal klachten over IBO's behandeld heeft, moest eveneens concluderen dat er behoefte is aan een meer intensieve begeleiding en een meer individuele benadering van de cursisten op de werkvloer. In geval van problemen moet dat toelaten om met meer kennis van zaken een objectieve behandeling van de klant te garanderen.

VACATURES: ZOEKEN NAAR DE ECHTE

In dossier 2004-0027 klaagt de verzoekster over het feit dat er foutieve werkaanbiedingen in het WIS (werkinformatiesysteem) van de VDAB staan. Via het WIS kunnen werkzoekenden vacatures on line raadplegen op de website van de VDAB en ook op de WIS-kiosken van de VDAB. Volgens de verzoekster zijn tal van vacatures al lang ingevuld of ingetrokken door de werkgever. Niettemin blijven die vacatures op het WIS staan.

De VDAB licht toe dat er twee soorten vacatures zijn. Voor de vacatures in VDAB-beheer is er een automatisch systeem voor voortgangsbewaking dat de vacatureconsulenten in staat moet stellen om permanent bij te sturen en de vacatures actueel te houden. In de praktijk komt het erop neer dat de consulent de werkgever gemiddeld om de 14 dagen contacteert voor een stand van zaken. Als de vacature ingevuld is of ingetrokken wordt, verwijdt de consulent de vacature onmiddellijk. De publicatie van reeds ingenomen vacatures blijft wel mogelijk maar dat zijn uitzonderingen.

Daarnaast zijn er vacatures die door de werkgever worden beheerd. Daarvoor bestaat er een meer beperkte kwaliteitscontrole: de VDAB verwijdt de vacatures die gedurende 3 maanden ongewijzigd in de databank zitten, behoudens tegenbericht van de werkgever. Als werkgevers het niet nauw nemen met het beheer van hun vacature, kunnen er dus reeds ingevulde vacatures op de website staan, geeft de VDAB toe.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft op basis van deze klacht de VDAB aanbevolen het tijdstip in te korten voor de verwijdering van onbevestigde vacatures die door de werkgevers in het WIS worden beheerd. De VDAB heeft daarop de termijn van de kwaliteitscontrole ingekort tot 2 maanden.

INDIVIDUELE TRAJECTBEGELEIDING

Meerdere werkzoekenden hebben hun ontevredenheid geuit over hun trajectbegeleider.

In dossier 2004-0444 wordt de verzoekster op 15 mei 2004 opgeroepen om zich aan te bieden voor werk. Op 13 mei breekt echter brand uit in het appartementsgebouw van de verzoekster. De verzoekster heeft veel werk om haar appartement weer in orde te krijgen en vraagt aan de VDAB om de afspraak met enkele dagen te verschuiven. Enkele dagen later gaat de verzoekster naar de VDAB. De trajectbegeleidster heeft volgens de verzoekster geen begrip voor de situatie en is alles behalve klantvriendelijk en beleefd.

De VDAB deelt de Vlaamse Ombudsdienst mee wel begrip te hebben voor de situatie van de verzoekster, maar wijst ook op zijn opdracht om werkzoekenden te begeleiden naar werk. Er wordt een nieuwe trajectbegeleider aangesteld. De Vlaamse Ombudsdienst geeft aan de klacht de kwalificatie **geen oordeel mogelijk**, maar vindt het positief dat een nieuwe trajectbegeleider is aangesteld.

Het is de klachtendienst opgevallen dat sommige werkzoekenden vlugger van trajectbegeleider willen veranderen naarmate die meer druk uitoefent in de begeleiding naar werk. De klachtendienst stelt verder vast dat de reactie op vragen naar een andere trajectbegeleider verschilt van werkwinkel tot werkwinkel. Het beseft groeit wel dat de toewijzing van een andere trajectbegeleider niet inhoudt dat de klacht gegrond is. Als het niet klikt tussen een werkzoekende en de trajectbegeleider, kan het inschakelen van een andere consulent als een kwestie van goede dienstverlening worden beschouwd, merkt de klachtendienst heel terecht op.

OPLEIDINGSCHQUES VOOR WERKNEMERS EN WERKZOEKENDEN: NIET TE KLAGEN?

Over de opleidingscheques heeft de Vlaamse Ombudsdienst slechts een 5-tal nieuwe klachten ontvangen. De klachtendienst maakt melding van 12 klachten, relatief weinig dus. In het volgende dossier gaat de klacht precies over de modaliteiten om een klacht in te dienen.

In dossier 2004-0412 vraagt de verzoeker opleidingscheques om een opleiding Spaans te betalen. Binnen de week na bevestiging van zijn bestelling betaalt hij de opleidingscheques. Enkele maanden later heeft hij de opleidingscheques nog steeds niet ontvangen. Hij neemt contact op met de VDAB en met de firma ACCOR, en krijgt te horen dat hij te laat is: klachten over niet ontvangen opleidingscheques moeten binnen de maand na betaling ingediend worden. De verzoeker zegt dat hem dat nooit meegedeeld is.

De VDAB geeft in de tweede lijn toe dat de informatieverstrekking over de te volgen procedure als bestelde opleidingscheques niet ontvangen worden, voor verbetering vatbaar is. ACCOR zal voortaan in de brief waarin de aanvrager gevraagd wordt te betalen, uitdrukkelijk vermelden dat, als men een maand na betaling geen cheques ontvangen heeft, men daarvan aangifte kan doen door middel van een formulier dat beschikbaar is op de website van de VDAB of kan worden opgevraagd bij ACCOR. Het dossier van de verzoeker kan uiteindelijk, met medewerking van de school die de opleiding geeft, toch nog worden geregulariseerd.

TELEFONISCHE BEREIKBAARHEID: DE SUCCESVOLLE OVERSTAP NAAR EEN GRATIS NUMMER

In dossier 2004-0243 betreft de verzoeker onder meer dat het algemeen telefoonnummer van de VDAB een betalend nummer is. Volgens de verzoeker schiet de VDAB aan een van zijn kerntaken voorbij omdat een betalend nummer de toegankelijkheid van de dienstverlening aan de werkzoekenden beperkt.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft deze klacht als **gegrond** beoordeeld. In april deelt de VDAB mee over te schakelen naar een nieuw nummer dat tegen zonaal tarief werkt (0,05 euro per minuut). Voor de beller betekent dat een kostenvermindering van 70% in vergelijking met het bestaande nummer. Uiteindelijk schakelt de VDAB dan toch over op een volledig gratis nummer: sinds 14 mei 2004 is de VDAB-Servicelijn bereikbaar op 0800 30 700.

En met effect. Eind augustus 2004 meldt de verzoeker in dossier 2004-0693 aan de Vlaamse Ombudsdienst dat de Servicelijn telefonisch niet bereikbaar is. De VDAB bevestigt dat de Servicelijn al enkele weken overrompeld wordt: dagelijks zijn er meer dan 5.000 inkomende telefoonoproepen. De Servicelijn krijgt een forse uitbreiding van 60 naar 130 medewerkers.

CORRECTE BEJEGENING: EEN PERMANENTE BEKOMMERNIS

Opvallend veel verzoekers die bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht over de VDAB ingediend hebben, voelden zich onheus bejegend door een lesgever, een examiner, een trajectbegeleider of een ander personeelslid van de VDAB. Meestal kon de Vlaamse Ombudsdienst na onderzoek niet anders dan de beoordeling **geen oordeel mogelijk** geven, omdat achteraf nauwelijks kan worden nagegaan wat precies gezegd is.

Uit die klachten kan natuurlijk niet besloten worden dat het VDAB-personeel zijn klanten minder correct bejegt dan andere overheidsinstellingen. De relatie overheid - klant is bij arbeidsbemiddeling immers toch vrij specifiek.

De klachtendienst van de VDAB onderstreept dat correcte bejegening de boodschap blijft. Het blijft een permanente bekommernis om alle medewerkers ertoe aan te zetten op een correcte manier met klanten om te gaan, ook wanneer de werkbereidheid van de klant niet het gewenste niveau haalt. De klachtendienst stelt collectieve of individuele opleiding voor het personeel voor om vormen van niet-correcte bejegening te remediëren. De Vlaamse Ombudsdienst sluit zich daarbij volledig aan.

10.2.4 ANDERE THEMA'S

Het Vlaams Instituut voor Zelfstandig Ondernemen stelt bij de klachtenbehandeling over haar Syntra-opleidingen vast dat er, behalve administratieve onnauwkeurigheden, nogal wat resultaten worden betwist door cursisten. Het VIZO besluit dat de formele motivering van de beslissingen in het algemeen en examens in het bijzonder vaak mank loopt, een punt dat ook reeds voor de VDAB-opleidingen gesignaleerd werd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft onder meer een klacht behandeld over een opleiding voor privé-detective. De verzoeker was niet geslaagd bij zijn herexamen voor het vak fotografie en voor het vak diefstal en misdrijven, wel voor de 12 andere vakken. De verzoeker betwistte niet zozeer de kwotering, maar vond het onredelijk dat hij niet gedelibereerd werd of minstens de mogelijkheid kreeg slechts die twee vakken opnieuw te volgen. Deliberatie was in dit geval volgens het reglement niet mogelijk, maar het VIZO was wel bereid hem de vakken waarvoor hij geen 60% behaalde, opnieuw te laten volgen en hem eenmalig de kans te geven daarover examens af te leggen. Daarvoor was wel het akkoord van de Algemene Rijkspolitie nodig. Die wees echter op het koninklijk besluit van 14 september 1992 waarin staat dat wie na de herexamens niet geslaagd is, het geheel van de cursus een tweede keer moet volgen om opnieuw examens te kunnen afleggen.

Export Vlaanderen heeft enkele klachten ontvangen over de organisatie van groepsstanden op buitenlandse beurzen. Op grond van de algemene voorwaarden voor deelnemers aan groepsstanden zijn de klachten **ongegrond** bevonden. De voorwaarden worden altijd vooraf meegedeeld aan de deelnemers. Twee klachten over informatieverstrekking hebben geleid tot zeer gewaardeerde plaatsbezoeken door de exportadviseur. De klachten bleken uiteindelijk **ongegrond**, maar waren wel de aanleiding voor een hernieuwde samenwerking met Export Vlaanderen.

De klachtenbehandelaars voor landbouw hebben voornamelijk klachten over de toekenning van producentnummers aan landbouwers ontvangen. Dat is volgens hen te wijten aan een lacune in de desbetreffende wetgeving, waardoor de toekenning van producentnummers soms verwordt tot nattevingerwerk. Via de klachtenbehandeling kan worden gepoogd enige uniformiteit in deze materie te brengen. Verder zijn enkele mankementen met betrekking tot de controleverslagen vastgesteld en verholpen, en is de noodzaak van een snelle actualisatie van het vademecum voor burgers duidelijk geworden. Door een omzichtige behandeling van een eis tot schadevergoeding en een uitvoerige motivering van de beslissing kon verder een gerechtelijke procedure worden vermeden.

Naar aanleiding van enkele klachten van ontevreden hoteliers waarvan de opname in de brochure 'Vlaanderen Vakantieland' werd geweigerd, heeft Toerisme Vlaanderen de beoordeling van aanvragen tot opname in de brochure herbekeken en verfijnd.

10.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

AANBEVELING 2003-32

De Vlaamse overheid moet verder werk maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking, onder meer op het vlak van indieningstermijnen en uitbetalingsfrequentie.

De administratie heeft aan de (nieuwe) functioneel bevoegde minister een aantal voorstellen geformuleerd om de regelgeving van de openbare sector aan te passen. De bedoeling is een administratieve vereenvoudiging te realiseren en een grotere eenvormigheid tussen de drie premiestelsels onderling. De voorstellen houden onder meer een versoepeling van de aanvraagprocedure in en een maandelijkse uitbetaling van de premies in de openbare sector, naar analogie van de regeling in de privé-sector en de social-profitsector.

AANBEVELING 2003-33

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er een klantvriendelijke oplossing komt voor aanvragers van opleidingscheques die geen gebruik kunnen maken van e-government-toepassingen.

Wat de opleidingscheques voor werkgevers betreft, wijst de minister erop dat er in het kader van de administratieve lastenverlaging bewust voor geopteerd werd de diverse maatregelen (voor ondernemingen) exclusief via het internet te laten verlopen. Die filosofie werd aangehouden voor de adviescheques, de opleidingscheques, de gratis opstart, de DNA-cheques en de ecologiepremie. De administratie speelt op dat vlak een pioniersrol.

De internetpenetratie in de bedrijfswereld is erg hoog en blijft stijgen. Bij bedrijven met meer dan 10 werknemers is de penetratiegraad 97%, bij kleinere ondernemingen 79% (cijfers Unizo, 12 februari 2004). Bovendien heeft de federale overheid ondertussen nieuwe maatregelen getroffen om de ICT-penetratie nog op te trekken (fiscale aftrek en internetcheques). Desnoods kan een beroep worden gedaan op de internetaansluiting van de openbare bibliotheken.

Gelet op die hoge penetratiegraad van de doelgroep en de extra stimulerende maatregelen, kan de Vlaamse Ombudsdienst er mee akkoord gaan dat er geen alternatief voor het internet wordt uitgewerkt. De klachtenrapporteur van het departement merkt wel op dat de functionaliteit van de websites verder moet worden verbeterd.

De VDAB moet met haar opleidingscheques voor werknemers een andere doelgroep bereiken. Hij meldt dat de cheques ook via de internetaansluiting van de lokale werkwinkels én via de VDAB-Servicelijn kunnen worden aangevraagd.

AANBEVELING 2003-34

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat er op korte termijn duidelijkheid komt in de aanvraagprocedure die adviseurs voor de promotie van adviescheques moeten volgen, en dat de aanvraagdossiers binnen een redelijke termijn behandeld worden.

De aanbeveling was vooral het gevolg van het niet-functioneren van de Raad van Advies en Consultancy, waardoor een aantal aanvragen geblokkeerd bleven. De Vlaamse Regering heeft met haar besluit van 30 april 2004 de Raad van Advies opgeheven en duidelijkheid geschapen, in het bijzonder voor beroepsorganisaties met een deontologische code. Ook is voor afstemming gezorgd met de DNA-cheques.

AANBEVELING 2003-35

De Vlaamse overheid moet erover waken dat bemiddelingspogingen een ernstige kans krijgen bij het ESF-Agentschap.

Op basis van de aanbeveling in het Jaarverslag 2003 heeft de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw een overleg gehad met het ESF-Agentschap over de bemiddelende rol van de Vlaamse Ombudsdienst. Op de website van het ESF-Agentschap en in de handleiding bij de projectindieningsdossiers is de volgende tekst opgenomen:

"De promotor kan zich op elk moment en uiterlijk bij niet-akkoordverklaring met de beslissingen van de geschillencommissie of de beheersautoriteit, wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst gaat als externe instantie na of de genomen beslissingen beantwoorden aan de regels van zorgvuldigheid en behoorlijk bestuur. In dat kader kan de Vlaamse Ombudsdienst een bemiddelingsvoorstel formuleren. De betrokken partijen worden daarvan op de hoogte gebracht. Het is daarna aan de beslissingsorganen om onafhankelijk dat bemiddelingsvoorstel van de Vlaamse Ombudsdienst in hun gemotiveerde beslissing in rekening te nemen binnen 15 kalenderdagen na ontvangst van het voorstel.

Let op! Conform de regelgeving moet u zich bij niet-akkoordverklaringen met de beslissingen over doelstelling 3 en Equal uiterlijk binnen de termijn van één maand na de ontvangst van de beslissing tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden."

De verdere bemiddeling in de 7 klachtdossiers, uiteengezet in het Jaarverslag 2003, heeft geen concreet resultaat opgeleverd voor de verzoekers. Binnen het huidige subsidiesysteem konden de klachten over de afwijzing of vermindering uiteindelijk ook niet als gegrond ten aanzien van het ESF-Agentschap worden beschouwd. De Vlaamse Ombudsdienst achtte wel de ombudsnormen **doeltreffende algemene informatieverstrekking en zorgvuldige interne klachtenbehandeling** geschonden: in een eerdere fase van de klachtenbehandeling had het ESF-Agentschap geen of geen afdoende motivering gegeven in de individuele dossiers. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het ESF-Agentschap ook aanbevolen de informatieverstrekking over de selectie en de wijze waarop aanvragen moeten worden ingediend, te verbeteren, om misverstanden over de toekenning van de subsidies te vermijden.

ARBEIDSBEMIDDELING

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in zijn Jaarverslag 2003 geen specifieke aanbeveling over arbeidsbemiddeling opgenomen. In het klachtenrapport 2004 vermeldt de VDAB, samen met de geplande acties, wel een aantal realisaties van 2004, vooral dan op het vlak van een verdere verbetering van de eerstelijnsklachtenbehandeling.

10.4 Conclusies

De klachten over de economische steunmaatregelen die de Vlaamse overheid voor ondernemingen heeft uitgewerkt, maken eigenlijk vooral duidelijk dat die maatregelen een groot succes hebben. Opleidingscheques en adviescheques worden massaal aangevraagd. De administratie en vooral het budget bleken daarop niet berekend te zijn. De minister wil het budget voorlopig niet aanpassen, maar eerst de verschillende chequesystemen evalueren. Een grondige regulerings-impactanalyse, verplicht vanaf 1 januari 2005, is aangewezen.

Het budget, meerbepaald de tijdelijke onbeschikbaarheid ervan tijdens de begrotingscontrole, was ook de hoofdoorzaak van de klachten over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken. De maandelijkse premies werden later dan normaal uitbetaald, wat mede door een gebrek aan informatie daarover voor ergernis zorgde. Een begrotingscontrole mag eigenlijk geen invloed hebben op dergelijke vaste, onbetwiste uitgaven.

Het erg grote aantal eerstelijnsklachten over arbeidsbemiddeling is te verklaren door de talrijke contacten van de VDAB met de burger. Bovendien heeft de VDAB een laagdrempelige en professioneel werkende klachtendienst die de klachten vrij nauwgezet registreert. De Vlaamse Ombudsdienst heeft klachten ontvangen over uiteenlopende aspecten van de dienstverlening door de VDAB, zoals training en opleiding, interne beroepsopleiding, vacatures, opleidingscheques voor werknemers en werkzoekenden, interne trajectbegeleiding, telefonische bereikbaarheid en niet-correcte bejegening. Sommige vastgestelde knelpunten zijn in de loop van het jaar al weggewerkt. Zo is de VDAB overgeschakeld op een gratis telefoonnummer, en worden ook de vacatures in het WIS beter opgevolgd. Andere knelpunten verdienen verdere aandacht. Zij komen ook aan bod in het uitgebreide rapport van de klachtendienst, dat reeds concrete en waardevolle ideeën en plannen aangeeft om de dienstverlening op die vlakken verder te verbeteren.

10.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-26

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet bij de uitvoering en de promotie van economische steunmaatregelen een voldoende ruim budget uittrekken om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.

AANBEVELING 2004-27

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de uitbetaling van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken.

AANBEVELING 2004-28

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VDAB) moet ruime aandacht besteden aan de tenuitvoerlegging en verdere opvolging van de aanbevelingen in het rapport van zijn eigen klachtendienst, onder meer op het vlak van correcte bejegening, toewijzing van een andere trajectbegeleider, begeleiding van de cursisten op de werkvloer en motivering van testresultaten.

De klachten over het thema **welzijn** hebben vooral betrekking op de tegemoetkomingen aan personen met een handicap en de wachtlijstproblematiek, de zorgverzekering, de werking van Kind en Gezin en de ruime sector van de welzijnszorg.

Vanaf dit jaar behandelen we tevens de klachten over gezondheid in dit hoofdstuk. Het thema **gezondheid** omvat de klachten die te maken hebben met die aspecten van de gezondheidszorg waarvoor de Vlaamse overheid bevoegd is. Het gaat om de sociale en preventieve gezondheidszorg (waaronder het vaccinatiebeleid) en om bepaalde subsidiëring van ziekenhuisinfrastructuur. Voor de meeste aspecten van de gezondheidszorg is de federale overheid bevoegd.

11.1 Regels en uitvoering

11.1.1 REGELS

Het persoonlijk assistentiebudget (PAB) voor personen met een handicap wordt geregeld door het besluit van 15 december 2000 houdende vaststelling van de voorwaarden van toekenning van een persoonlijk assistentiebudget aan personen met een handicap.

De zorgverzekering wordt geregeld door het decreet van 30 maart 1999 houdende de organisatie van de zorgverzekering. Het is gewijzigd door het decreet van 30 april 2004, om de regeling in overeenstemming te brengen met de Europese verordening betreffende de toepassing van de socialezekerheidsregelingen op werknemers, zelfstandigen en hun gezinnen.

De basisreglementering inzake de bijzondere jeugdbijstand vindt men in het decreet van 27 juni 1985 inzake bijzondere jeugdbijstand, gecoördineerd door het besluit van de Vlaamse Regering van 4 april 1990. We vermelden ook het belangrijke decreet van 7 mei 2004 betreffende de integrale jeugdhulp.

Inzake de gezondheidszorg is de regelgeving verspreid over diverse decreten en uitvoeringsbesluiten. Voor beide sectoren gelden de regels van het decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen.

11.1.2 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 met enkele Vlaamse Openbare Instellingen, zoals het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap (verder: het Vlaams Fonds), Kind en Gezin en het Vlaams Zorgfonds (en de diverse Vlaamse zorgkassen).

In sommige klachtdossiers wordt de afdeling Inspectie en Toezicht van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aangesproken op haar toezichtsfunctie.

De uitvoering van het Vlaamse beleid inzake gezondheidszorg gebeurt door de administratie Gezondheidszorg van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Die is opgedeeld in de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg en de afdeling Verzorgingsvoorzieningen.

Door twee decreten van 7 mei 2004 is de omvorming van het Vlaams Zorgfonds en van het Vlaams Fonds tot het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap geregeld. Voor Kind en Gezin is dat gebeurd met het decreet van 30 april 2004 tot oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap met rechtspersoonlijkheid Kind en Gezin.

Bij het in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid geplande nieuwe Vlaamse ministerie van Volksgezondheid en Gezin is geopteerd voor de oprichting van het intern verzelfstandigd agentschap Inspectie en Toezicht, waardoor enerzijds dossierbeheer en anderzijds inspectie en toezicht terecht worden opgesplitst.

Er zijn eerstelijnsklachtenrapporten ingediend door de administratie Gezondheidszorg, de Koninklijke Academie voor Geneeskunde van België, de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn, de Bovenbouw van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur, het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap, Kind en Gezin, het Universitair Ziekenhuis Gent, OPZ Rekem en OPZ Geel.

De Vlaamse Zorgkas stelt niet onder de toepassing te vallen van het Klachtendecreet. Tot november 2004 zijn de eerstelijnsklachten via het Vlaams Zorgfonds behandeld. Vanaf volgend jaar zal echter een volwaardige rapportage worden bezorgd.

11.2 Klachtenbeeld

Tabel 49 Welzijn en Gezondheid: eerstelijnsklachten in 2004

	Kind en Gezin	Voorzieningen voor personen met een handicap (Vlaams Fonds)	Gezin en Maatschappelijk Welzijn (onder meer Bijzondere Jeugdbijstand)	Gezondheidszorg	UZ Gent	Andere	Totaal
Totaal	136	176	66	51	174	211	814
Ontvankelijk	89	101	59	3	174	38	464
Onontvankelijk	46	75	7	48	0	0	176
-45 dagen	107	195	56	-	136	-	494
+45 dagen	29	18	10	-	38	-	95
Gegronnd	36	51	40	3	110	159	399
Ongegronnd	21	46	26	-	30	14	137
Opgelost	33	46	20	3	91	197	390
Niet opgelost	3	5	20	0	18	14	60
Beslissing	2	12	26	0	5	-	45
Behandeltermijn	4	17	5	1	9	-	36
Informatieverstrekking	3	17	2	2	30	-	54
Bereikbaarheid	3	1	0	0	3	-	7
Bejegening	20	6	26	0	31	-	83
Andere	4	0	0	0	49	-	53

Tabel 50
Welzijn en Gezondheid:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	1
Onderzoeksfase (fase C)	18
Beoordelingsfase (fase D)	43
Opschorting behandeling	3
Totaal	65

Tabel 51
Welzijn en Gezondheid:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	17
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
subtotaal (deels) gegronde klachten	20
Terechte opmerking	5
Beleidsaanbeveling	
Ongegronde klacht	9
Geen oordeel mogelijk	4
Andere	6
Totaal	44

Tabel 52
Welzijn en Gezondheid:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Overeenstemming met het recht	1
Afdoende motivering	1
Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen	1
Correcte bejegening	2
Actieve dienstverlening	2
Deugdelijke correspondentie	3
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	1
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	8
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	5
Redelijke behandeltermijn	6
Efficiënte coördinatie	1
Totaal	31

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **welzijn en gezondheid** samen 464 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 65 ontvankelijke klachten onderzocht en 43 daarvan beoordeeld.

De beoordeelde klachten kunnen gegroepeerd worden onder de volgende thema's:

- de dienstverlening van het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap;
- de zorgverzekering;
- de dienstverlening door Kind en Gezin;
- de informatieverstrekking en de subsidiëring in het welzijnswerk;
- gezondheid;
- andere klachten, waaronder de bijzondere jeugdbijstand.

11.2.1 HET VLAAMS FONDS

De klachten in de eerste lijn over de diensten van het Vlaams Fonds gaan vooral over de individuele materiële bijstand (IMB). De klachten over het PAB vormen merkwaardig genoeg maar een 10% van het totaal aantal klachten. De klachten over de IMB gaan vooral over de te lange terugbetalingstijd en iets minder over de niet-toekenning. De klachten over het PAB gaan over de niet-toekenning, de onwetendheid over de stand van zaken, alsook een groot aantal informatievragen.

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over het Vlaams Fonds komen neer op:

- de onredelijke behandeltermijn en de gebrekkige coördinatie bij de terugbetaling van hulpmiddelen in het kader van de bijstandskorf;
- de onredelijke wachtlijsten in de sector van de personen met een handicap en PAB's;
- de onduidelijke of onjuiste klachtenbehandeling door het Vlaams Fonds.

WACHTEN OP TERUGBETALING VAN INDIVIDUELE MATERIËLE BIJSTAND?

In bepaalde gevallen moeten mensen die recht hebben op een terugbetaling, en daarvoor de nodige facturen hebben ingediend, wel lang wachten. In heel wat gevallen lijkt de redelijke behandeltermijn zelfs ernstig geschonden.

In dossier 2004-0306 gaat het om een tegemoetkoming voor de aankoop van een elektronische rolwagen. Over een op 24 december 2002 ingediende aanvraag is begin 2004 nog altijd niets beslist. De reden zou onenigheid zijn tussen het Vlaams Fonds en het ziekenfonds over de vraag wie een negatieve beslissing moet nemen, het College van geneesheren-directeurs of een adviserend geneesheer. Bovendien was extra informatie nodig omdat het Vlaams Fonds zich residuaire moet opstellen tegenover het RIZIV en het onderzoek liep vertraging op door een langdurige ziekte van de arts. Eerst kreeg de verzoekster een negatieve beslissing op 24 september 2003, maar wanneer blijkt dat ze geen tegemoetkoming van het RIZIV kan krijgen wegens het feit dat ze permanent in een voorziening verblijft, wordt het dossier opnieuw onderzocht en wordt beslist dat ze toch in aanmerking komt. De positieve beslissing is in april 2004 aan de betrokkene bezorgd.

De klacht was **gegrond** wegens de **onredelijke behandeltermijn** en het gebrek aan **efficiënte coördinatie**, maar is **voldoende hersteld**.

Ook met de terugbetaling van incontinentiemateriaal in het kader van de bijstandskorf treedt vaak vertraging op: het duurde in een geval ongeveer zes maanden na de doorzending van de facturen, wat volgens ons onredelijk is. Men vermeldt bij het Vlaams Fonds dat de reden het werkvolume is, maar dat men een strikt betalingsplan heeft uitgewerkt. Vanaf het eerste trimester van 2004 komt er ook een beleidsmaatregel van de Vlaamse minister, bevoegd voor welzijn, die het Vlaams Fonds de mogelijkheid biedt om maandelijks voor hulpmiddelen een twaalfde van het budget uit te geven en om binnen de marge van de niet-vrijgestelde uitgavenkredieten herstellingen mogelijk te maken. De Vlaamse Regering kende in de loop van het jaar 2004 nog extra middelen toe. Maar de behandeltermijnen blijven onredelijk. Het Vlaams Fonds behandelt alleszins de dossiers chronologisch (2004-0308).

Dit wordt bevestigd door het eerstelijnsklachtenbeeld. Onopgelost bleven de klachten over de lange wachttijden bij de toekenning van hulpmiddelen, nadat een goedkeuring is gegeven. Er wordt bijzondere zorg besteed, zo wordt gemeld, aan de dringendheid van de vraag en er worden in de provinciale afdelingen extra personeelsleden ingezet.

WORDEN DOSSIERS ZORGVULDIG BEHANDELD EN GEVOLGD?

Er zijn ook gevallen van onnauwkeurige behandeling van dossiers.

In dossier 2004-0045 ontvangt de verzoeker een positieve beslissing over de bijstandskorf en overlegt hij met zijn begeleider en een medewerker van de cel Individuele Materiële Bijstand over de aankoop van een computer. Er wordt bevestigd dat de volledige som zal worden terugbetaald, maar wanneer de facturen worden opgestuurd krijgt hij bericht dat hij slechts een deel terugbetaald krijgt voor de computer en dat de scanner niet wordt terugbetaald. Bij de klachtendienst wordt bevestigd dat alleen de meerkosten ingevolge een handicap worden terugbetaald, zodat niet meer zal worden terugbetaald. Bij een nieuw onderzoek van het dossier wordt inderdaad gesteld dat men enkel rekening houdt met de meerkosten van het hulpmiddel in vergelijking met

wat het voorwerp zou kosten voor een valide persoon: in dit geval betekent dit enkel de terugbetaling voor het draagbare karakter van het toestel. Maar in sommige gevallen kan het Vlaams Fonds toch voor een hoger bedrag dan het refertebedrag tussenkomen, en dat was in dit geval meegedeeld. Dat kan enkel gebeuren wanneer het resterende krediet van de bijstandskorf niet wordt overschreden. Nu blijkt dat het Vlaams Fonds een interpretatiefout heeft begaan, omdat bij de printer niet vermeld was dat er ook een scanfunctie is. Dat wordt dan ook rechtgezet.

Omdat de aanvraag onnauwkeurig is behandeld is de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden, alsook de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**.

In dossier 2004-0450 koopt de betrokkene een aantal orthopedische hulpmiddelen en dient daarvoor een aanvraag voor een derdebetalersregeling in, en daarvoor wordt de volmacht goedgekeurd. Na de aankoop stuurt ze op 31 januari 2003 per gewone zending de facturen naar de provinciale afdeling van het Vlaams Fonds. Na diverse malen aandringen krijgt de verzoeker pas op 7 augustus 2003 de bevoegde persoon aan de lijn, maar daar wordt gezegd dat de factuur niet ontvangen is. De factuur wordt opnieuw opgestuurd, en er komt een weigeringsbrief, omdat de aanvraag niet binnen de zes maanden is gebeurd. Ook al was de aanvankelijke zending niet aangetekend, er is geregeld contact geweest met het Vlaams Fonds en had men de correcte informatie bezorgd, dan was dit allemaal niet zo gelopen. Het Vlaams Fonds blijft weigeren uit te betalen. Enkel wanneer kan bewezen worden dat de facturen tijdig zijn verstuurd, kan het standpunt worden herzien.

Ook al is het moeilijk uitspraak te doen over de verzending van de factuur, de Vlaamse Ombudsdienst vindt dat het Vlaams Fonds in de informatieverstrekking over de terugbetaling van facturen in het kader van de bijstandskorf moet opnemen dat de aanvragen tot terugbetaling best aangetekend worden verstuurd, ook al kan dat niet worden opgelegd.

WACHTEN OP DE WACHTLIJST VOOR EEN PERSOONLIJK ASSISTENTIEBUDGET?

Opnieuw zijn er ook klachten over de wachtlijsten. Mensen krijgen het bericht dat ze in aanmerking komen voor een PAB, maar toch geraken ze niet aan dat budget. Omdat het aantal prioritaire dossiers groter was dan het aantal toe te kennen dossiers, werd een tweede selectieronde georganiseerd met als criterium de zorgbehoefte. Zo krijgen personen die een instelling verlaten en de ernst van de handicap absolute prioriteit, maar enkel personen met de hoogste urgentiegraad krijgen een PAB toegewezen.

In een geval is door een extra-impuls van de Vlaamse Regering en een vraag om actualisatie van de gegevens toch een PAB toegekend, maar de termijn blijft onredelijk lang (2004-0158). Soms komen ook mensen met een verstandelijke handicap aankloppen bij centra voor residentiële crisisopvang (2004-0246). Ook al is dat niet de doelgroep, deze mensen worden toch vaak opgenomen, omdat er binnen de voorzieningen van het Vlaams Fonds lange wachtlijsten zijn en die mensen er niet terecht kunnen. De verzoekster stelt dan ook terecht de vraag of de Vlaamse Regering niet dringend werk moet maken van de centrale wachtlijstwerking. Daartoe zijn intussen stappen gezet in het kader van het "zorgregie-concept".

In dossier 2004-0952 wordt een persoon met een handicap na een opzegging uit een ADL-voorziening bij gebrek aan alternatieve voorzieningen opgenomen in een bejaardentehuis: hij is pas 41 jaar en na drie maanden is er nog steeds geen alternatief.

Het Vlaams Fonds stelt aan de ene kant dat de problematiek van de wachtlijsten ook te maken heeft met de optie om een transparant systeem op te zetten met een duidelijk registratiesysteem. De zorgvraag wordt beter in kaart gebracht en het Fonds kan op die manier beter inspelen op de noden in de zorgsector. Anderzijds heeft de Vlaamse Regering ook een inspanning gedaan om de budgetten voor de werking van de sector van de personen met een handicap te verhogen en is reeds in 2003 het aantal dringende zorgvragen gedeeltelijk gedaald. Voorts is het aantal opgeloste zorgvragen gestegen. Ontoereikend blijven de inspanningen van de regering voor de zwaardere zorgvormen, zoals de dagcentra en de tehuizen. Het Vlaams Fonds vindt ook dat de oplossing van het probleem bijkomende infrastructuur en personeel vergt, wat nieuwe budgetten vraagt, en dat is een beleidskwestie.

IS HET PAB NOG LEEFBAAR?

Laat ons de problematiek op een ruimer niveau situeren. Zoals we al signaleerden blijven veel mensen, ook als ze een PAB toegekend hebben gekregen, op een wachtlijst staan omdat er onvoldoende budget is. De prioriteitenregeling heeft heel wat ontevredenheid als gevolg. Aanvragers hebben recht op een PAB, maar ze worden in een welbepaalde prioriteit gecatalogeerd en hebben in veel gevallen voorlopig geen recht op een uitbetaling van het PAB. Het extra budget van 22,5 miljoen euro van de Vlaamse Regering op jaarbasis voor het verder wegwerken van de wachtlijsten in de gehandicaptensector loste de problematiek zeker niet volledig op.

Er moet naar onze mening alleszins eenvoudige en duidelijke informatie over de prioriteitenregeling worden gegeven, zodat de aanvragers weten wat zij mogen verwachten en hoe de behandeling van een dossier verloopt. Door de ontoereikende informatieverstrekking wordt onzekerheid gecreëerd bij de persoon met een handicap. Omdat een PAB uitermate belangrijk is voor de levenskwaliteit van de betrokkenen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat het Vlaams Fonds en de provinciale afdelingen extra inspanningen moeten leveren om de informatieverstrekking te verbeteren.

EN DE KLACHTENBEHANDELING BIJ HET VLAAMS FONDS?

Zoals uit enkele dossiers blijkt schort er soms wel wat bij de klachtenbehandeling door het Vlaams Fonds.

In dossier 2003-0382 vindt de betrokkene dat ze ten onrechte geen terugbetaling krijgt van aangekochte hulpmiddelen via de bijstandskorf. Ze is door ziekte niet in beroep gegaan tegen de negatieve beslissing. Een klacht bij het Vlaams Fonds levert een antwoord op van de klachtenbehandelaar, die echter de betrokkene verkeerd inlicht over de stappen die ze nog kan zetten (indiening nieuwe aanvraag; nieuw onderzoek; ander multidisciplinair team). Als ze contact opneemt met de provinciale afdeling blijkt dat echter geen zin meer te hebben, aangezien de hulpmiddelen al meer dan zes maanden geleden zijn aangekocht.

Op die wijze is sprake van een **niet-correcte klachtenbehandeling**, maar is de klacht zelf ongegrond.

In een ander dossier start de verzoeker een arbeidstrajectbegeleiding bij een centrum, dat onder toezicht van het Vlaams Fonds werkt. Een aantal klachten gaan over de dienstverlening en de trajectbegeleiding door het centrum. Daarover is het moeilijk een oordeel te vellen, maar de klachtbehandeling is niet correct gebeurd. Eerst was toegezegd dat de verzoeker zou worden gehoord, maar uiteindelijk vindt de inspecteur dat toch niet meer nodig, omdat er al verschillende keren werd geluisterd naar de betrokkene. Dit is een schending van het beginsel van de **zorgvuldige interne klachtenbehandeling**. Als algemene aanbeveling is dan ook geformuleerd dat de klachten van burgers zorgvuldig moeten worden behandeld. En dit impliceert dat klagers, zeker als dat beloofd is, worden gehoord, ondanks het feit dat ze al in eerdere fases van de klachtenbehandeling zijn gehoord (2004-0275). En ten slotte is er een geval, waarin werd nagelaten snel aan de verzoeker mee te delen dat zijn klacht niet door het Vlaams Fonds kon worden behandeld, waardoor er foutieve verwachtingen bestonden ten aanzien van de klachtendienst (2004-0630).

In de klachtenprocedure maakt het Vlaams Fonds zelf een belangrijk onderscheid tussen klachten tegen een dienst van het Vlaams Fonds zelf (multidisciplinaire teams, provinciale afdelingen, PAB, IMB en inclusie) en klachten tegen een voorziening (zorgvoorzieningen en opleidings- en tewerkstellingsinitiatieven), die erkend en gesubsidieerd is door het Vlaams Fonds: bij deze laatste is van belang dat deze klachten ingevolge de zogenaamde inspraakbesluiten eerst via een interne procedure worden behandeld, vooraleer de ombudsdienst van het Vlaams Fonds, de eerstelijnsklachtinstantie, ze behandelt. De drie grote groepen gaan inhoudelijk over de wachtlijsten voor een plaats in voorzieningen, de achterstand bij het verwerken van dossiers omtrent hulpmiddelen en omtrent het PAB en beslissingen hierover. De klachtendienst wijst op een vorm van onmacht, omdat de oplossing ervan afhangt van bijkomende budgetten: men verwacht ten vroegste tegen 2009 een daling van de wachtlijsten. Hetzelfde geldt voor de doorlooptijd van de dossiers over hulpmiddelen en ten slotte voor het PAB, waarvoor hetzelfde geldt als voor de wachtlijsten. Er blijkt een vrij groot aantal onontvankelijke klachten (75 op 176; de andere cijfers in het rapport vermelden andere totalen). De reden daarvoor is dat het gaat om gevallen waarin niet alle beroepsprocedures worden aangewend. Er is een serieuze stijging van het aantal klachten en 61% van de klachten wordt opgelost.

11.2.2 DE ZORGVERZEKERING

Het blijkt vooral dat de regeling van de zorgverzekering nog niet echt voor iedereen duidelijk is. Elke nieuwe regeling vereist de nodige organisatie en communicatie. Daarover komen klachten.

In dossier 2004-0807 ontvangt een Duits staatsburger die gehuwd is met een Belgische vrouw en die samen meer dan twintig jaar in Duitsland wonen, waar ze bijdragen en belastingen betalen, maar met een tweede verblijfplaats in België, een bericht van de Vlaamse Zorgkas. Ze moeten de bijdrage voor de zorgverzekering betalen. Er is echter een bijzonder stelsel in de maak voor grensarbeiders op Europees niveau en er zijn effectief fouten geslopen in de verwerking van eerder ingestuurde attesten en gestelde vragen in verband met grensarbeiders. Daarvoor biedt de instelling haar excuses aan. De verzoeker zal verder op de hoogte worden gehouden, zodat eventuele terugbetaling mogelijk wordt.

Er blijft toch een probleem van **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid**.

Iemand die in 2003 in België is komen wonen wil informatie over zijn bijdrageplicht voor de zorgverzekering. Na een eerste zeer snelle antwoordmail stelt hij bijkomende vragen, maar dan duurt het twee maanden voor hij antwoord krijgt. Dit is onredelijk, maar de Vlaamse Zorgkas biedt verontschuldiging aan (2004-0581). In een ander geval vraagt de bijdrageplichtige een Franse vertaling van de brief: het duurt echter drie maanden vooraleer de Vlaamse Zorgkas deze vertaling bezorgt (2004-0137). In een ander dossier belooft de Zorgkas van een ziekenfonds een antwoord op een klacht, maar op de aangekondigde datum is er nog geen antwoord. Pas na een beroep op de Ombudsdienst komt dat er wel (2003-1005).

Iemand klaagt na het overlijden van zijn vader dat hij geen beroep heeft kunnen doen op een tegemoetkoming via de Vlaamse zorgverzekering: was dit te wijten aan de gebrekkige dienstverlening van een zorgkas van het ziekenfonds? Neen, de betrokkene dacht aan een tussenkomst voor mantel- en thuiszorg, maar de persoon verbleef in een palliatieve afdeling in het ziekenhuis en had daarop dus geen recht (2003-0970). In een ander geval had men gestort op een rekening van familieleden, maar bleek dat er een volmacht was gegeven (2004-0007). Sommigen vinden terecht de stijl waarop in de briefwisseling wordt gewezen op de gevolgen van niet-betaling van de bijdrage (schorsing) te streng en te dreigend: in het kader van de zorgverzekering zijn de zorgkassen echter ingevolge het ministerieel besluit verplicht de burgers te wijzen op de sancties bij niet-betaling van de bijdrage (2004-0235).

Ook wat de tenlasteneming betreft zijn er soms onduidelijkheden. Iemand die een negatieve beslissing inzake de aanvraag tot tenlasteneming ontvangt, betwist de manier waarop de formulieren "Bel-foto zorgbehoevende" zijn ingevuld. Ook al zijn er in het verleden problemen van uniformiteit geweest tussen de verschillende gemachtigde indicatiestellers, is er gewerkt aan een handleiding en zijn talrijke evaluatievergaderingen gehouden, zodat de procedure verbeterd is (2003-1004).

Is men zich bewust van de problemen? In het Regeerakkoord wordt in de eerste plaats gesteld dat er een verfijning en een vereenvoudiging komt van een onafhankelijke en kwaliteitsvolle diagnose van zorgvragen en indicatiestelling. Men streeft naar een afstemming tussen de Vlaamse en de federale evaluatieschalen en er komt een onderzoek naar de mogelijke vereenvoudiging van de financieringsregels, rekening houdend met de zorggradatie (zie ook beleidsnota, pagina 77).

In de beleidsnota van de Vlaamse minister staat dat zij de uitgangspunten van de zorgverzekering wil consolideren en op lange termijn evolueren naar een maximumfactuur in de zorg. De basisbeginselen voor de zorgverzekering zijn niet-discriminatie en minimale uitsluiting, de maximale toegankelijkheid en de maximale toekenning van voordelen waar mensen recht op hebben via een proactief beleid (pagina 68-70).

11.2.3 KIND EN GEZIN

Ook bij Kind en Gezin is er net zoals bij het Vlaams Fonds een onderscheid tussen de klachten over de eigen dienstverlening en de klachten over de voorzieningen onder de bevoegdheid van Kind en Gezin. Deze laatste (842) zijn niet meegeteld bij het totaal van 136 klachten. Onontvankelijke klachten gaan vooral over beleid en regelgeving. Van de 36 (deels) gegronde klachten is er een grote mate van herstel, namelijk in 33. De klachten over een voorziening gaan over erkende en gesubsidieerde consultatiebureaus (60), een adoptievoorziening, een Vertrouwenscentrum Kindermishandeling of Centrum voor Kinderzorg en Gezinsondersteuning (17), een kinderopvangvoorziening (579) (te veel kinderen, hygiëne-voeding-verzorging, veiligheid, huishoudelijk reglement-contract-fiscaal attest, pedagogisch functioneren, omgang). Het totaal aantal klachten bij Kind en Gezin is ongeveer gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar, maar die over Kind en Gezin zijn met 10% gedaald.

Ongeveer een gelijk aantal klachten bij Kind en Gezin gaat over de eigen preventieve dienstverlening aan (aanstaande) ouders van jonge kinderen (zoals de regioverpleegkundige) en over de administratieve of beleidsdiensten van de instelling. Deze laatste klachten gaan over de klachtendienst zelf (lange behandeltijd, te weinig discretie of te weinig actie), de kinderopvang (informatie en wachttijden), de afdeling Preventieve Gezinsondersteuning (adoptie), afdeling Inspectie en Interne Audit (inspectieambtenaren), de juridische dienst, de ondersteunende administratieve diensten en de communicatie in het algemeen.

De klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst over de dienstverlening van Kind en Gezin voor het klachtenjaar 2004 zijn zeer divers, maar sluiten aan bij de eerstelijnsklachten. Een **deels gegronde en voldoende herstelde** klacht betreft de mededelingen van een regioverpleegkundige van Kind en Gezin naar aanleiding van een discussie over de voedingswijze van een pasgeboren kindje bij een consultatie, waarbij wordt gedreigd met de inschakeling van een vertrouwenscentrum en het parket, waarbij een **niet-correcte bejegening** blijkt (2003-1017).

Er is tevens een klacht (2004-0286) over het inschrijvingsbeleid van een kinderdagverblijf en de dienstverlening door Kind en Gezin. Na een mondelinge toezegging volgt een schriftelijke weigering, zonder dat daarover veel informatie wordt gegeven. Dat levert een **terechte opmerking** op. Alhoewel kinderdagverblijven autonoom hun opnamebeleid kunnen bepalen, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat Kind en Gezin toch moet kunnen toezien op het klantvriendelijk verloop van het opnamebeleid en de wijze waarop kinderdagverblijven oplossingsgericht reageren om fouten te herstellen. De voorziening zelf, het kinderdagverblijf, had spijs vroegere opmerkingen van en afspraken met Kind en Gezin beloften gedaan tegenover de ouders, die nadien niet werden ingevuld. Kind en Gezin heeft deze afspraken wel behoorlijk opgevolgd.

De klachtendienst van Kind en Gezin heeft ook een klacht opgelost (2004-0676) naar aanleiding van de onduidelijkheid over het aanslagbiljet dat dient voor de berekening van de ouderbijdrage, omdat dit op drie verschillende manieren was meegedeeld; het tijdstip is namelijk bepalend voor de vaststelling van de ouderbijdrage. Na een minnelijke schikking is ook door de boekhouding een regularisatie doorgevoerd.

De andere klachten betreffen:

- informatie over het al dan niet door de verzekering gedekt zijn van kosten bij een ongeval bij een onthaalmoeder, hetgeen niet onder de toezichtsfunctie van Kind en Gezin valt (2004-0756) of het niet ontvangen van een fiscaal attest met betrekking tot de kinderopvang door een mini-crèche (2004-0544);
- klachten over de hoge dagprijzen en de betalingsverplichtingen die een crèche oplegt (2003-0927), over de financiële leefbaarheid van de zelfstandige kinderopvang en de strenge controles van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening daarop (2004-0298) of over de niet-subsidiëring van een door Kind en Gezin erkende crèche door het niet voldoen aan een diplomavereiste (2004-0295);
- een onterechte klacht over de mogelijk minder goede dienstverlening van een adoptiebureau in verband met de afhandeling van een adoptiedossier in Ethiopië (2004-0141).

11.2.4 WELZIJNSZORG EN SUBSIDIES

De klachten in de eerste lijn bij de afdeling Algemeen Welzijnsbeleid, die een afzonderlijk eerstelijnsrapport heeft ingediend, waren volgens het rapport zeer beperkt in aantal (4) en gaan over het niet akkoord gaan met beslissingen. De afdeling Welzijnszorg meldt 4 klachten over ouderenvoorzieningen. Bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen ook slechts 6 klachten binnen.

Ofschoon het onmogelijk is een oordeel te vellen over de vraag of de stukken al dan niet zijn opgestuurd, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de afdeling in de aanvraagprocedure moet opnemen dat de aanvraagdossiers en alle stukken best aangetekend kunnen verstuurd worden, ook al is dat niet verplicht. Er kan ook een beter opvolgingssysteem worden uitgewerkt, waarbij de afdeling enkele weken voor het verstrijken van de termijn nagaat of alle stukken ontvangen zijn en waarbij de aanvragers tijdig worden gewaarschuwd als dat niet het geval is. Een kleine materiële vergissing bij de invulling van subsidiëringsformulieren voor vrijwilligersactiviteiten wordt in een ander dossier snel rechtgezet door een nieuwe behandeling: de subsidie wordt toch toegekend (2004-0425). De afdeling Algemeen Welzijnsbeleid heeft in een reactie op de beoordeling van de klacht meegedeeld voorstander te zijn van de aanbeveling om aanvragen telkens aangetekend te versturen, ook al verplicht de regelgeving daartoe niet. De aanbeveling zou in een eventuele nieuwe omzendbrief kunnen worden opgenomen. Wat de procedure voor het opvragen van stukken betreft meent de afdeling dat de huidige procedure voldoende waarborgen biedt. Een performant intern opvolgingssysteem kan al veel oplossen.

Een andere klacht (2003-0792) betreft de abrupte en eenzijdige stopzetting van de hulpverlening door de v.z.w. Familiehulp. De aanleiding is het niet kunnen opschieten met de nieuwe hulp en een daaruit ontstane conflictsituatie. Toch is er niet doorverwezen naar een andere hulpverlener. Hoewel het volgens de huidige regelgeving volstaat dat een dienst voor gezinszorg bij een eenzijdige stopzetting van de hulpverlening de gegevens van andere diensten bezorgt aan de gebruiker, vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat de continuïteit van de hulpverlening ook effectief moet worden gegarandeerd: anders kan de ombudsnorm **actieve dienstverlening** geschonden zijn. Wanneer een medewerker van de afdeling een mailbericht rondstuurt over hoe je verkeersboetes kan ontlopen, wordt terecht geklaagd over misbruik van overheidsmateriaal en strookt dit niet met het beginsel van de **correcte bejegening** (2004-0271).

11.2.5 GEZONDHEID

WAT LEERT DE EERSTE LIJN?

Bij de administratie Gezondheidszorg gaat het in de eerste lijn vooral om klachten van burgers die hun ontevredenheid uiten tegen behandelingen in verzorgingsvoorzieningen: via inspecties wordt dat dan getoetst, maar aangezien het geen handelingen van de administratie zelf betreft vallen ze buiten het toepassingsveld van het Klachtendecreet. Dat verklaart het groot aantal onontvankelijke klachten: 48 van de 51. Wel zijn er verbeteringsvoorstellen voor meer informatie over de beroepsprocedures en de perceptie van de inspecties.

Een boeiend eerstelijnsklachtenrapport komt van het Universitair Ziekenhuis Gent. De klachten gaan vooral over medische aspecten (informatie, communicatie, behandeling, ...), verpleegkundige aspecten (verzorging), organisatorische aspecten (opname en ontslag, bezoek, ...), administratief-financiële aspecten (facturatie, identificatie, ...) en technische aspecten (comfort, defecten, ...). Van de 174 zijn er 93 gegrond en 81 opgelost. Ze gaan vooral over ontoereikende informatieverstrekking en onheuse bejegening. De medische klachten zijn het talrijkst, en ze hebben betrekking op onvrede over de behandeling zelf, alsook op de communicatie tussen de zorgenverstreker en de patiënt of zijn familie.

De klachtenprocedures ingevolge artikel 11, § 2 van de wet op de patiëntenrechten (ombudspersoon/klachtenbehandelaar) enerzijds en van het Klachtendecreet anderzijds worden complementair toegepast. De werking van de ombudsdienst van het Universitair Ziekenhuis Gent, die operationeel is geworden vanaf 13 april 2004, heeft ook geleid tot een aantal realisaties: vorming

bij zorgverstrekkers, optimalisering opnamebeleid, informatie in parkeertoren, bewegwijzering naar diensten, enzomeer. Aanbevelingen en voorstellen tot verbetering betreffen vooral de aandacht voor informatieverstrekking over de behandeling, over facturatie, over de wet op de patiëntenrechten en over het parkeerreglement. De kern is meer en een betere informatieverstrekking van patiënt en familie op medisch, organisatorisch en administratief-financieel gebied. Ook in het OPZ Rekem is er een bundeling van de klachtenbehandeling in het kader van de patiëntenrechten en het Klachtendecreet. Opmerkelijk is dat vanuit klantvriendelijkheidsoverwegingen in het OPZ Rekem alle klachten gegrond worden bevonden.

OP DE WEBSITE VAN DE DOPINGZONDAARS OF NIET?

Bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen maar weinig klachten over gezondheid. In dossier 2004-0336 meldt de verzoekster dat de uitslag van een mammografie uitgevoerd naar aanleiding van een algemene oproep van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap onder het beheer van de Universiteit Antwerpen, niet binnen de beloofde termijn van drie weken is meegedeeld, waardoor ze zich ongerust maakt. Het blijkt dat het resultaat te lang op zich laat wachten door een niet volledig correct opgevolgde procedure bij het centrum, dat die opdracht uitvoert. Dit is een **terechte opmerking** van de verzoekster. Later dan verwacht ontvangt ze dan toch een gunstig bericht over het resultaat.

Dossier 2004-0447 betreft een dopingaangelegenheid. De verzoekster is een 47-jarige moeder van drie kinderen. Als hobby doet ze bij de veteranen aan veldlopen. Af en toe neemt ze deel aan een wedstrijd, zonder enige ambitie en louter voor het plezier. Na een wedstrijd komt een man op de deelnemers af. Hij verklaart afgevaardigde te zijn van de dopingcommissie. Hij vraagt wie vrijwilliger is voor een dopingcontrole. Niemand gaat hierop in. Dan kies ik u uit, zegt de man. Ruim een half uur later dan aangekondigd beginnen de controles. De verzoekster slaagt er niet in de gewenste hoeveelheid urine af te leveren, maar slechts de helft. Er wordt haar gezegd dat ze verplicht is om te blijven, totdat ze aan de verplichtingen kan voldoen. Ze krijgt geen drank. Na overleg met één van de juryleden vertrekt de verzoekster naar huis. Thuis wordt ze echter opgebeld met de aanmaning om terug te keren. Enkele dagen later ontvangt ze een aangetekende brief van de afdeling Preventieve en Sociale Gezondheidszorg: men meldt haar dat ze een overtreding heeft begaan tegen het decreet inzake medisch verantwoorde sportbeoefening. Ondanks een uitgebreide argumentatie, beslist de Disciplinaire Commissie in februari 2004 om de verzoekster voor 24 maanden te schorsen en een boete op te leggen van 247,89 euro. Ze laat schriftelijk weten dat ze niet akkoord kan gaan met deze beslissing. Ze wordt uitgenodigd om op 1 april 2004 te verschijnen voor de Disciplinaire Commissie. Vanwege beroepsredenen kan ze echter niet aanwezig zijn op de zitting en ze deelt dit mee. Op 28 april 2004 gaat de verzoekster in hoger beroep. Ze vreest ook dat haar naam op de website met "dopingzondaars" komt.

De verzoekster kan opnieuw niet persoonlijk aanwezig zijn op de bijeenkomst van de Disciplinaire Raad op 1 juni 2004. Omdat die bijeenkomsten openbaar zijn, gaat een medewerker van de Vlaamse Ombudsdienst er als waarnemer naar toe. De behandeling wordt uitgesteld tot 29 juni 2004. Uit een gesprek met de voorzitter maakt de Vlaamse Ombudsdienst op dat de persoonlijke aanwezigheid van de verzoekster (of van een officiële raadsman) nodig is om de kansen op een gunstige afloop te vrijwaren. Op 29 juni 2004 wordt de verzoekster tijdens een openbare zitting gehoord door de Disciplinaire Raad. Op 19 juli 2004 ontvangt de verzoekster een aangetekende brief van de Disciplinaire Raad waarin ze wordt vrijgesproken. Door de verantwoordelijke arts was voorafgaand aan de wedstrijd bepaald dat de eerste vijf aankomenden gecontroleerd zouden worden. Daar hoorde de verzoekster niet bij.

Deze klacht is **deels gegrond en voldoende hersteld**. De afdeling heeft gehandeld in overeenstemming met de wettelijke en reglementaire bepalingen. De procedurefout op de wedstrijddag is niet op rekening te schrijven van de afdeling. De contacten met de verzoekster zijn formeel altijd correct en reglementair verlopen. Wat deze aspecten betreft is de klacht **ongegrond**. In de briefwisseling met de verzoekster is de afdeling echter niet echt klantvriendelijk opgetreden. Bij de formeel juiste inhoud ontbrak een duidelijke en begrijpelijke toelichting, zodat de verzoekster niet goed wist waar ze aan toe was. Enkele vermijdbare misverstanden waren daarvan het gevolg. De principes van de **deugdelijke correspondentie** zijn naar de mening van de Vlaamse Ombudsdienst geschonden. De afdeling kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor een decretale bepaling waarin de publicatie van dopingzondaars op een voor iedereen vrij toegankelijke website verplicht wordt gesteld. Op 20 oktober 2004 en 19 januari 2005 heeft het Arbitragehof de relevante bepaling in het decreet eerst geschorst, daarna vernietigd. Daarop heeft de afdeling de lijst van dopingzondaars van de website gehaald.

Onze aanbeveling luidt: in de correspondentie met personen die voor mogelijke dopingovertredingen voor de Disciplinaire Commissie en/of Raad moeten verschijnen, niet enkel de formeel en reglementair correcte informatie opnemen. Er moet ook worden gezorgd voor een duidelijke en begrijpelijke uitleg.

11.2.6 ANDERE KLACHTEN

In de bijzondere jeugdbijstand blijft het in een dossier voor de verzoekster onduidelijk welke de mogelijkheden zijn van het Comité voor Bijzondere Jeugdzorg en de Bemiddelingscommissie voor Bijzondere Jeugdzorg (2002-0775). Net zoals in 2003 bevelen wij aan duidelijkere informatie te verschaffen over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en beslissingen en te streven om de beoogde doelgroep maximaal te bereiken. In een ander geval (2003-0441) vraagt een echtpaar, grootouders van een kind, een erkenning als pleegouder aan. Ze vangen hun kleinzoon vanaf de geboorte op, omdat de ouders daartoe niet in staat zijn. Dat wordt echter geweigerd, omdat er zich geen problematische opvoedingssituatie voordoet, maar dat is nu net niet het geval door hun opvang. Na een nieuwe aanvraag wordt beslist het gezin als pleeggezin te erkennen en dit met terugwerkende kracht. De klacht is **gegrond**, maar **voldoende hersteld**.

Wat de klachten in de eerste lijn over de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand betreft valt het hoge aantal melders bij de eerstelijnsklachteninstantie, de JO-lijn op. Daarvan zijn er 54 echte klachten in de betekenis van het Klachtendecreet: ze betreffen beslissingen over maatregelen waarmee men niet akkoord gaat, en gevallen van onheuse behandeling. Veel toelichting daarover wordt niet gegeven.

De Vlaamse Ombudsdienst kreeg nog enkele andere klachten over:

- de rol van de begeleidingsdienst bij het vinden van een geschikte arbeidsplaats (2003-0270);
- de niet-beantwoording van een brief door de Vlaamse minister van Welzijn (2004-0302) of door een afdeling (2003-0516);
- een materiële fout bij de aanwervingsprocedure door Selor voor consultants voor de afdeling Bijzondere Jeugdbijstand (2003-0703).

11.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

Over de aanbevelingen van het jaar 2003 ging een gedachtewisseling door in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin op 5 november 2004 (Stuk 41 (2004-2005) - Nr. 2).

AANBEVELING 2003-36

De Vlaamse overheid moet duidelijkere informatie verstrekken over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en van beslissingen en ernaar streven de beoogde doelgroepen maximaal te bereiken.

Volgens de minister moet dat een constant aandachtspunt van het beleid blijven, want de goede bedoelingen, die vaak aan de basis van beleidsbeslissingen liggen, blijken niet altijd uit de wijze van implementatie. In de beleidsnota wordt dan ook expliciet aandacht besteed aan de nood aan een gebruiksvriendelijke overheid. Een dienst kan bijvoorbeeld zeer toegankelijk zijn, maar is daarom nog niet gebruiksvriendelijk. Verschillende doelgroepen geven te kennen dat eenvoudige en correcte informatie vaak het belangrijkste zijn en veel kunnen veranderen, vooral voor de meest kwetsbare groepen in de samenleving. De informatieverstrekking zal dus een constant aandachtspunt zijn en zal per sector worden opgevolgd.

Inzake de jeugdhulpverlening stelt de beleidsnota van de Vlaamse minister dat het vooral de bedoeling is dat iedereen de garantie krijgt om binnen de jeugdhulpverlening het zo juist mogelijke antwoord te krijgen op de gestelde vraag. En daartoe is het nodig dat het beleid de verschillende sectoren en voorzieningen op elkaar afstemt (pagina 35).

Ook uit het eerstelijnsrapport blijkt dat de procedures in het kader van de bijzondere jeugdbijstand soms "ver van het bed" liggen. Opmerkelijk is dat omwille van de toegankelijkheid de JO-lijn geen enkele klacht onontvankelijk verklaart. In het kader van de bijzondere jeugdbijstand is nog - zo blijkt uit het klachtenrapport van de eerste lijn - gewerkt aan een nieuwe folder, een opleiding voor consulenten en een elektronisch cliëntendossier.

Het eerstelijnsklachtenrapport van de administratie Gezin en Maatschappelijk Welzijn heeft het over 4 ongegronde klachten in verband met het Vlaams Zorgfonds. Ook is overleg gepleegd over de opmerking van de Vlaamse Ombudsdienst over de vermelding van de uiterste betaaldatum en de sancties op de betalingsformulieren: aan de bestaande werkwijze is echter niets gewijzigd.

Vanuit het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur wordt gesteld dat de noodzaak hiervan ook blijkt uit klantenbevragingen. Welke acties zijn ondernomen? Er is een kwaliteitsstelsel voor websites ontwikkeld, een aantal procedures voorzien in feedback aan de klant en in een aantal teams zijn personen aangeduid, die als accountmanager voor een klant kunnen optreden.

AANBEVELING 2003-37

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) op korte termijn weggewerkt worden.

De minister verklaart bij de bespreking van de aanbevelingen in de commissie Welzijn dat er geen reden voor optimisme is aangaande vragen rond het PAB. "Er is immers al in een vrij aanzienlijke budgetverhoging voorzien om de al aangegane engagementen te kunnen naleven. Dat was al een vrij grote uitdaging, want de facturen waar het hier om gaat zijn niet klein. Als op de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst positief zou worden geantwoord, zouden er ongetwijfeld op korte termijn nieuwe klachten komen omdat de problemen dan zullen worden verschoven. Een en ander betekent overigens niet dat met deze aanbeveling geen rekening wordt gehouden, integendeel: bij de begrotingsbesprekingen is dit mee in rekening genomen. Er zal

echter wel een evaluatie moeten gebeuren van de uitgaven in deze sector en daarvoor zal een beroep worden gedaan op de groep van experts die bezig is met een evaluatie van het PAB en het PGB (persoonsgebonden budget). Met die experts zal worden bekeken hoe de uitdagingen van de toekomst kunnen worden aangepakt".

Het regeerakkoord stelt dat vanuit de waarborging van gelijke kansen voor personen met een handicap, tegen het einde van de legislatuur de nodige vragen zullen worden beantwoord, zowel via de instellingen als via het PAB. In het regeerakkoord wordt wel ingegaan op de PAB-problematiek, maar wat de timing betreft wordt gesteld dat "de aangegane engagementen moeten tegen het einde van de legislatuur nagekomen worden". De vraag rijst wat er op korte termijn gebeurt. Er wordt tevens vooropgesteld dat er een vereenvoudiging en rationalisering komt van de aanvraag- en toewijzingsprocedure inzake dienstverlening en individuele materiële bijstand. En de persoon met een handicap kan een PAB, IMB en PGB aanvragen via verschillende aanvraagprocedures.

Volgens de beleidsnota wil de minister aan het PAB bijzonder aandacht besteden, omdat het ingaat op een terechte vraag naar autonomie en de eerbiediging van het "zorg-op-maat-principe", maar zij zal het stelsel grondig evalueren en nagaan of het beantwoordt aan de behoeften en vragen van de personen met een handicap binnen de budgettaire mogelijkheden van de overheid. Ook de IMB zal worden geëvalueerd (pagina 41-42). Er komt ook een vereenvoudiging en administratieve lastenverlichting, een correcte informatieverwerving en een snelle behandeling van dossiers wat de interne organisatie betreft. De tewerkstelling van personen met een handicap binnen sociale economie en werkgelegenheid zal de nodige aandacht krijgen (pagina 44).

Ook in een studie van de Universiteit Antwerpen "Drie jaar later: evaluatie van het PAB-gebruik" wordt enerzijds aangeduid dat de initiële doelstelling van budgettaire neutraliteit bij de invoering van het PAB-stelsel "verdamp" is en anderzijds dat een vereenvoudiging van het papierwerk zich na drie jaar opdringt.

Het Vlaams Fonds deelt mee dat ook in 2004 extra middelen ter beschikking zijn gesteld voor het wegwerken van de wachtlijsten, met name 4.942.000 euro, wat betekent dat er in 2004 200 bijkomende budgetten konden worden toegekend (brief Vlaams Fonds van 8 december 2004).

AANBEVELING 2003-38

De Vlaamse overheid moet op korte termijn een duidelijk kader creëren om een efficiënte controle op en een gerichte bijsturing van de adoptiediensten mogelijk te maken.

AANBEVELING 2003-39

De Vlaamse overheid, en in het bijzonder Kind en Gezin, moet aan (kandidaat-)adoptieouders duidelijke informatie verschaffen over de functie van Kind en Gezin in het adoptielandschap.

In de loop van 2004 behandelde de Vlaamse Ombudsdienst geen dossiers in verband met de interlandelijke adoptieprocedure. Het Vlaamse regeerakkoord bevatte geen enkele verwijzing naar het adoptiebeleid. Dat was echter wel het geval in de beleidsnota van de minister van Welzijn (pagina 21).

De nieuwe federale wet, het samenwerkingsakkoord en de daarop afgestemde decretale bepalingen zijn vereist om de adoptiesector verder te kunnen professionaliseren. Het gaat om de federale wet van 24 april 2003 tot hervorming van de adoptie en de wet van 13 maart 2003 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek wat de adoptie betreft. Het Vlaamse decreet tot regeling van de binnenlandse en interlandelijke adoptie van kinderen dateert van 30 april 2004. Heel wat problemen, ook inzake de beginseltoestemming voor adoptie, de voorbereiding, de adoptiebemiddeling en de erkenning van de adoptiediensten, alsook de organisatie van een Vlaamse Centrale Autoriteit, de adoptieambtenaar en de Hoge Raad voor Adoptie en de installatie van een Steunpunt Nazorg Adoptie zullen (want de implementatie moet nog grotendeels gebeuren) het adoptieland-

schap betere waarborgen van een professionele aanpak geven. Zoals de beleidsnota van de minister stelt (pagina 21) is het de hoofdbekommernis dat "gezinnen die de stap zetten naar adoptie opnieuw duidelijkheid krijgen rond wat hun te wachten staat en dat ze maximaal ondersteund worden in het adoptieproces"; de procedure moet "snel en toegankelijk" zijn, met bijzondere aandacht voor empathie en begrip ten aanzien van de betrokken partners. Ook aan de evaluatieteams zal veel aandacht worden besteed in de zin van professionalisering en nazorg.

Bij de bespreking in de commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin sloot de minister zich aan bij de door de Vlaamse Ombudsdienst gemaakte opmerkingen. Er is inderdaad een zeer goede decretale basis om op een transparante en professionele manier te werken. Er kan alleen worden toegejuicht dat er transparante overeenkomsten komen waarin zaken als procedure, kostprijs, duur en gewaarborgde dienstverlening zo exact mogelijk moeten worden beschreven. Wat het installeren van de Vlaamse Centrale Autoriteit en van de Vlaamse adoptieambtenaar betreft: dat zal uiteraard wel gebeuren, maar er moet rekening worden gehouden dat dit niet los kan worden gezien van beslissingen op het federale vlak en van de operatie Beter Bestuurlijk Beleid.

Binnen Kind en Gezin is nu een duidelijk onderscheid gemaakt tussen de ondersteunende en de controlerende taken. Het adoptiebeleidsdomein, de begeleiding van de diensten en de trajectbegeleiding van individuele adoptiedossiers wordt waargenomen door het adoptieteam. Alle taken in het kader van de erkenning en de subsidiëring van de diensten en centra betrokken bij de adoptie worden waargenomen door het team dossierbeheer. En de klachten worden gescheiden opgenomen door de klachtendienst van Kind en Gezin. Een coach bewaakt de afgrenzing van de taken. Op deze manier wil Kind en Gezin de beide taken behoorlijk combineren. Omwille van de voorlopige onduidelijkheid over de toekomstige rol van Kind en Gezin in het adoptielandschap gedurende 2004 werden geen nieuwe communicatie-initiatieven ontwikkeld, zo meldt Kind en Gezin.

11.4 Conclusies

Voor het eerst hebben we dit jaar de klachten over welzijn en gezondheid gebundeld. Ze zijn deels verschillend van die van vorig werkjaar, omdat er dit jaar geen klachten over adoptie zijn binnengelopen. Deze zijn ofwel afgesloten, ofwel loopt daarover een gerechtelijke procedure.

Men kan over de diverse onderdelen van het thema **welzijn** en ook bij de eerstelijnsklachten in verband met gezondheid opmerken dat de duidelijkheid en correcte informatieverlening van belang blijven (zowel bij de klachtenbehandeling door het Vlaams Fonds, bij de zorgverzekering, als in de welzijnszorg in het algemeen en de bijzondere jeugdbijstand). Ook moet worden opgemerkt dat in de sector van welzijn en gezondheid de klachtenbehandeling zelf al eens minder vlot loopt, bijvoorbeeld de informatieverstrekking over welke stappen de verzoekers best zetten.

De klachten over de wachttijden voor het PAB blijven aanwezig. Er zijn ook klachten over de onredelijke behandeltermijnen (en in mindere mate de interpretatie) van aanvragen tot terugbetaling van hulpmiddelen voor personen met een handicap in het kader van de bijstandskorf. Daarbij is de noodzaak van een zorgvuldige behandeling van de ingediende aanvragen van groot belang.

Daarom vinden we dat de Vlaamse overheid moet instaan voor een beter en duidelijker terugbetalingssysteem voor de hulpmiddelen, die door de personen met een handicap in het kader van de bijstandskorf worden aangeschaft, zodat de termijnen voor de behandeling van de aanvrager tot redelijke proporties worden herleid. Ook de klachtendienst wijst naar aanleiding van het groeiend aantal klachten over wachtlijsten en lange terugbetalingstermijnen terecht op de noodzaak aan goede informatieverstrekking over wat de aanvrager wanneer kan verwachten.

Wat het PAB betreft hebben we kunnen vaststellen dat de Vlaamse overheid een belangrijke budgettaire injectie heeft doorgevoerd, maar die blijft onvoldoende om de vraag te beantwoorden. Daarom hebben we onze aanbeveling over het PAB lichtjes geherformuleerd. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het PAB deels op korte termijn, deels op langere termijn worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten. Het feit dat personen, die een bericht krijgen dat ze recht hebben op een budget, maar geen enkele informatie krijgen over wanneer ze dat budget kunnen verwachten, noch of ze het al dan niet ooit zullen kunnen ontvangen, blijft getuigen van onzorgvuldig bestuur, zeker in een zo gevoelige sector. De idee van een efficiënte en transparante centrale wachtlijstwerking moet zeker verder worden ontwikkeld en in de praktijk operationeel worden gemaakt (zie diverse persberichten 4 februari 2005).

In het stelsel van de zorgverzekering merken we aan de ene kant een trend naar professionalisering. Aan de andere kant dient er qua bereikbaarheid en toegankelijkheid voor informatievragen enerzijds en de redelijke termijn voor beantwoording daarvan anderzijds, nog veel te worden gerealiseerd.

Uit het klachtenbeeld bij Kind en Gezin valt niet écht één welbepaalde problematiek af te leiden. Naar aanleiding van een aantal dossiers bevelen we wel aan om vanuit Kind en Gezin actief toe te zien op de continuïteit van de kinderdagverblijven en op het oplossingsgericht werken bij problemen, ook al hebben de voorzieningen daarbij zelf een grote autonomie.

In de ruime sector van het welzijnsbeleid is er soms onzekerheid over de stukken en de vraag of ze wel degelijk zijn ingestuurd door de aanvragers en/of werden ontvangen door de Vlaamse overheid. De afdeling stelt zelf voor om in een omzendbrief op te nemen om aanvragen aangetekend op te sturen. In onze ogen kan een performant intern opvolgingssysteem al veel oplossen.

In de sector van de bijzondere jeugdbijstand blijft de noodzaak bestaan om de betrokkenen optimaal te informeren over de verschillende welzijnsinstanties en over de draagwijdte van procedures en beslissingen en ernaar streven de beoogde doelgroep maximaal te bereiken. In dat verband worden permanent nieuwe initiatieven genomen.

Hetzelfde geldt eigenlijk voor de klacht over de dopingcontrole in het luikje gezondheid. De correspondentie met personen die voor mogelijke dopingovertredingen voor de Disciplinaire Commissie of Disciplinaire Raad moeten verschijnen mag niet enkel de formeel en reglementair correcte informatie opnemen. Er moet ook worden gezorgd voor duidelijke en begrijpelijke uitleg.

11.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-29

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet instaan voor een beter en duidelijker terugbetalingssysteem voor de hulpmiddelen in het kader van de individuele materiële bijstand (IMB), die door de personen met een handicap in het kader van de bijstandskorf worden aangeschaft, zodat de termijnen voor de behandeling van de aanvrager tot redelijke proporties worden herleid.

AANBEVELING 2004-30

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) zowel op korte termijn als op langere termijn worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten. Een efficiënte en transparante centrale wachtlijstwerking is essentieel.

AANBEVELING 2004-31

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Algemeen Welzijnsbeleid) moet in verband met de afhandeling van subsidieaanvragen in verband met welzijnszorg zorgen voor duidelijkheid en goede communicatie met de individuele of institutionele subsidieaanvragers.

Onder het thema **media** vallen de klachten over de Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT), het mediabeleid en het media-aanbod. Ook klachten over de portaalsite en de algemene e-governmentwerking van de Vlaamse overheid komen aan bod.

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).

12.1 Regels en uitvoering

12.1.1 REGELS

Het hele domein van televisie en radio wordt geregeld door de gecoördineerde decreten van 25 januari 1995 betreffende de radio-omroep en de televisie. Sinds 1995 zijn er een 25-tal wijzigingen doorgevoerd.

De regelgeving inzake cultuur is zeer divers, gelet op de brede inhoud van het thema.

12.1.2 UITVOERING

De Vlaamse Radio- en Televisieomroep (VRT) voert voor de Vlaamse Gemeenschap de openbare omroepopdracht uit. Tussen de VRT en de Vlaamse overheid is een beheersovereenkomst gesloten.

De administratie Media van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap bestaat uit twee afdelingen: de afdeling Media en Film en de afdeling Media-innovatie en Media-vergunningen (onder andere verantwoordelijk voor het eFl@nders-project dat de evolutie van de informatiemaatschappij in Vlaanderen monitort).

Er zijn verschillende door de overheid opgerichte toezichts- en adviesorganen actief in de mediasector:

- Het Vlaams Commissariaat voor de Media houdt onder meer toezicht op de regelgeving en verleent omroeperkenningen (niet voor radio).
- De Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie behandelt individuele geschillen over discriminatie van ideologische of filosofische strekkingen, ziet toe op de naleving van de regels van onpartijdigheid en de waarheidsgetrouwheid van de informatieverstrekking en van de journalistieke deontologie en ziet er eveneens op toe dat programma's niet aansporen tot haat op grond van ras, geslacht, godsdienst of nationaliteit.
- De Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie houdt toezicht op de belangen van minderjarigen (met name bescherming tegenodeloos geweld en pornografie) en behandelt klachten daarover van kijkers en luisteraars.
- De Vlaamse Mediaraad brengt advies uit over alle onderwerpen die binnen het mediabeleid aan bod komen.
- De Expertencommissie voor Overheidscommunicatie controleert de (media-) communicatie van de Vlaamse overheid. Dat gebeurt onder meer door de behandeling van ingediende klachten.

Het Vlaams Audiovisueel Fonds (VAF) is opgericht door het decreet van 13 april 1999 en verder geregeld door het besluit van de Vlaamse Regering van 25 oktober 2002. Het staat in voor de ondersteuning van audiovisuele creaties, geeft steun aan opleidingen van professionelen en verzorgt de promotie van Vlaamse audiovisuele creaties via Flanders Image. Tussen het VAF en de Vlaamse overheid is een beheersovereenkomst gesloten.

De e-governmentwerking van de Vlaamse overheid wordt vanaf 2004 gestuurd vanuit het Contactpunt Vlaanderen, waarin de activiteiten van onder meer het vroegere e-governmentteam en de Vlaamse Infolijn geïntegreerd zijn. In de nieuwe Vlaamse Regering is sinds 27 juli 2004 de Vlaamse minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme bevoegd voor het e-governmentbeleid.

In het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap vallen de aangelegenheden in verband met cultuur meestal onder de administratie Cultuur van het departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. In de administratie Cultuur zijn er vier afdelingen: Volksontwikkeling en Bibliotheekwerk; Jeugd en Sport; Beeldende Kunsten en Musea; Muziek, Letteren en Podiumkunsten. Er zijn ook enkele Vlaamse Openbare en Wetenschappelijke Instellingen actief op het gebied van cultuur, wetenschap en sport, zoals Bloso, Toerisme Vlaanderen, het Instituut voor het Archeologisch Patrimonium, de Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten en de Vlaamse Opera.

In het kader van het bestuurlijke reorganisatieproject Beter Bestuurlijk Beleid kondigt de Vlaamse Regering de oprichting aan van de Vlaamse Regulator voor de Media, een verzelfstandigd agentschap dat zal fungeren binnen het toekomstige Vlaamse ministerie van Cultuur, Jeugd, Sport en Media. Dat ministerie zal ook twee intern verzelfstandigde agentschappen (IVA's) zonder rechtspersoonlijkheid bevatten: Kunsten en Erfgoed en Sociaal-Cultureel Werk (besluiten van de Vlaamse Regering van 11 juni 2004). Door twee decreten van 7 mei 2004 is binnen hetzelfde ministerie Bloso omgevormd tot een IVA met rechtspersoonlijkheid en de vzw De Rand tot een privaatrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap (EVA). Binnen het toekomstige Vlaamse ministerie van Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed is door een besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 het Vlaams Instituut voor het Onroerend Erfgoed opgericht als IVA zonder rechtspersoonlijkheid.

De VRT, Toerisme Vlaanderen, Bloso, het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen, de Vlaamse Opera en drie administraties van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Cultuur; Media; Kanselarij en Voorlichting) hebben een klachtenrapport ingediend.

12.2 Klachtenbeeld

Tabel 53 Media en Cultuur: eerstelijnsklachten in 2004

	VRT	Portaalsite Vlaamse overheid	Cultuur	Totaal
Totaal	37	3	59	99
Ontvankelijk	2	3	41	46
Onontvankelijk	35	0	18	53
-45 dagen	36	3	38	77
+45 dagen	1	0	3	4
Gegronnd	2	3	20	25
Ongegrond	0	0	21	21
Opgelost	2	3	20	25
Niet opgelost	0	0	0	0
Beslissing	0	0	0	0
Behandeltermijn	0	0	1	1
Informatieverstrekking	0	3	4	7
Bereikbaarheid	0	0	0	0
Bejegening	2	0	15	17
Andere	0	0	0	0

Tabel 54
Media en Cultuur:
dossiers in 2004

	AANTAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0
Onderzoeksfase (fase C)	7
Beoordelingsfase (fase D)	20
Opschorting behandeling	0
Totaal	27

Tabel 55
Media en Cultuur:
kwalificaties in 2004

	AANTAL
(Deels) gegronde klacht en voldoende hersteld	3
(Deels) gegronde klacht en verder te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en nog te herstellen	1
(Deels) gegronde klacht en niet herstelbaar	2
subtotaal (deels) gegronde klachten	7
Terechte opmerking	10
Ongegronde klacht	3
Geen oordeel mogelijk	
Andere	1
Totaal	21

Tabel 56
Media en Cultuur:
geschonden ombudsnormen in 2004

	AANTAL
Gelijkheid en onpartijdigheid	1
Actieve dienstverlening	11
Deugdelijke correspondentie	2
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	10
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	1
Redelijke behandeltermijn	2
Totaal	27

De eerstelijnsklachtenbehandelaars op het gebied van media, cultuur en e-government hebben 46 ontvankelijke klachten behandeld in 2004. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 27 ontvankelijke klachten onderzocht over media, cultuur en e-government en 20 daarvan beoordeeld.

12.2.1 PROBLEMATISCHE EERSTELIJNSKLACHTENBEHANDELING

De VRT kon voor het werkingsjaar 2003 nog geen garantie geven voor de volledigheid van de registratie. De VRT had toen wel beloofd om in 2004 de klachten zo volledig mogelijk te registreren. 2 ontvankelijke klachten en 35 onontvankelijke klachten komen in die context als erg weinig over.

Dat lage aantal is een gevolg van de heel strikte definitie die de VRT hanteert voor een klacht:

- het moet een schriftelijke reactie per mail of brief zijn (dus geen telefonische en mondelinge klachten of klachten per fax);
- de klacht moet gaan over de werking, de dienstverlening van en de behandeling door de VRT (bijvoorbeeld: problemen met facturen, laatijdig geleverde informatie, verkeerde doorverwijzingen, herhaalde technische mankementen);
- de klacht mag niet gaan over de inhoud van de programma's, het programmabeleid, uitzendschema's, het algemene bestuur, technologische keuzes, financiële keuzes en personeelsbeleid.

De klachtenbehandelaars benadrukken dat brieven, mails en telefoontjes in principe wel worden beantwoord. Het gaat hier in praktijk bijna altijd over meningen, kritieken en informatie over de programma's zelf.

Voor 'echte' [aanhalingstekens van de VRT] klachten over de inhoud van audiovisuele programma's bestaan er volgens de VRT verscheidene bijzondere procedures: de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie, de Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie, het Vlaams Commissariaat voor de Media en het recht van antwoord. Die zouden strengere procedures hebben dan de procedure van het Klachtendecreet. Daarom vallen ook die klachten volgens de VRT buiten het toepassingsgebied van het Klachtendecreet.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat die procedures inderdaad strenger zijn. Maar dat geldt dan wel voor de verzoekers. Zo zijn er heel korte indieningstermijnen en moeten de klachten aangetekend worden verzonden. Het Klachtendecreet heeft het uitdrukkelijk over strengere procedures voor de bestuursinstellingen. Die zijn bij de bovengenoemde organen juist minder streng dan bij het Klachtendecreet.

De commissie voor Cultuur, Jeugd en Sport van het Vlaams Parlement heeft op 21 oktober 2004 een hoorzitting gehouden met de verschillende toezichthoudende organen (Stuk 118 (2004-2005) – Nr. 1). Volgens de Vlaamse Geschillenraad zijn er tekortkomingen op het vlak van toegankelijkheid en doorzichtigheid van het klachtenrecht op mediagebied. De raad vindt een echte fusie van de drie organen echter niet wenselijk of nuttig. Een goede aanpassing zou wel het creëren van een gemeenschappelijk meldpunt zijn, dat bovendien voldoende bekend is. Een beperkte kamer "zou dan de bevoegdheid krijgen om gemotiveerd klachten af te wijzen, als die klaarblijkelijk onontvankelijk zijn. Voorts zou die beperkte kamer de klacht kunnen doorverwijzen naar het juiste toezichtorgaan. Zo lopen mensen niet bij voorbaat verloren door de gecompliceerde structuren". In de periode 1992-2004 zijn aan de Vlaamse Geschillenraad 92 klachten voorgelegd, gemiddeld zeven klachten per jaar. Dat bescheiden aantal ligt volgens de Vlaamse Geschillenraad "vermoedelijk aan het feit dat privé-personen ons moeilijk vinden". Ook de ontvankelijkheidsvoorwaarden zijn streng: "Een klacht moet ons bij aangetekend schrijven binnen de 15 dagen na uitzending van het programma bereiken. Als men de omweg maakt langs een ombudsdienst, zal een klacht sowieso te laat komen. [...]. Er moet een belang worden aangetoond, dat belang moet persoonlijk zijn en de grief moet in relatie staan tot de hoedanigheid waarop de klager zich beroept. Wij houden daar ook de hand aan: de media hebben er recht op zich niet voor een quasi-jurisdictioneel gremium te moeten verantwoorden, op basis van allerlei klachten die alleen maar de uiting zijn van

een zekere misnoegdheid". Ten slotte stelt de Vlaamse Geschillenraad dat "te veel klachten de structuur ontwrichten" en "iemand die journalist, magistraat of professor is, geen onbeperkte instroom van klachten kan verwerken".

De Vlaamse Kijk- en Luisterraad meldt in dezelfde hoorzitting dat er in 2002 en 2003 telkens 2 klachten zijn ingediend. Tot oktober was er in 2004 nog geen klacht ingediend. Ook deze raad meent dat het publiek niet goed weet hoe het een klacht moet indienen.

De Vlaamse Mediaraad wijst op het advies uit 2002 dat opgenomen is in de *Grondige en gedetailleerde lezing en bespreking van de Beleidsbrief media 2002 door de Vlaamse Mediaraad*: "Het publiek lijkt weinig geïnformeerd omtrent de mogelijkheden en het bestaan van de diverse toezichtorganen [...] en is niet altijd op de hoogte van de regelgeving en de wijze waarop een klacht dient neergelegd te worden. Bovendien zou er een laagdrempelig meldpunt voor klachten inzake media opgericht moeten worden".

Een commissielid wijst er tijdens de hoorzitting op dat er, onder meer door het ontbreken van financiële middelen, geen enkele publiciteit gemaakt wordt over het bestaan van de drie door de overheid opgerichte toezichthoudende organen in de mediasector.

In het Regeerakkoord 2004 staat het beleidsvoornemen uitgesproken om "alle toezicht- en controleorganen te stroomlijnen tot één nieuw toezicht- en controle-instituut, met verschillende gespecialiseerde kamers, dat zowel als enig en laagdrempelig meldpunt functioneert en als dé mediaregulator". In zijn Beleidsnota Media 2004-2009 kondigt de bevoegde minister de oprichting aan van de VRM: de Vlaamse Regulator voor de Media. In de VRM worden het Vlaams Commissariaat voor de Media, de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie en de Vlaamse Kijk- en Luisterraad voor Radio en Televisie samengevoegd tot een verzelfstandigd agentschap van de Vlaamse Gemeenschap. Dat orgaan zal ook fungeren als centraal meldpunt voor alle klachten en aanvragen. De minister verwacht dat het op die manier eenvoudiger wordt voor de burger om bij de correcte instantie een klacht of aanvraag in te dienen. In een met redenen omklede motie van 6 december 2004 sluit het Vlaams Parlement zich aan bij dit beleidsvoornemen van de minister (Stuk 91 (2004-2005) – Nr. 3).

12.2.2 VRT

BEJEGENINGSKLACHTEN

De volgens de VRT enige 2 ontvankelijke eerstelijnsklachten handelen allebei over een **niet-correcte bejegening**:

- De foto van een jongeman is op een reclame-affiche van Radio 1 zonder zijn medeweten afgedrukt en de afgesproken vergoeding is niet uitbetaald.
- In de fictiereeks *Sedes en Belli* werd een afgedankte vrachtwagen gebruikt van een echt bestaande transportfirma; de op die vrachtwagen nog duidelijk zichtbare firmanaam was dezelfde als de malafide transportfirma in de fictiereeks. De verzoeker wist niet hoe zijn vrachtwagen in de reeks terecht was gekomen en had ook geen toestemming gegeven. De juridische dienst van de VRT heeft een verklaring opgemaakt waarin staat dat de transportfirma op geen enkele wijze betrokken is geweest bij het maken van de televisiereeks en dat het louter toeval is dat hun vrachtwagen werd gebruikt. De VRT heeft beide klachten als **gegrond** beoordeeld.

SPORZA

De tweedelijnsklachten over de VRT die de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 behandeld heeft, gaan voornamelijk over Sporza, de tijdelijke VRT-sportzender. De kern van de klacht is dat Sporza niet kan worden ontvangen met een analoge antenne.

In dossier 2004-0472 heeft de verzoeker geen aansluiting op de kabeldistributie, maar een gewone analoge antenne. In de zomer van 2004 verplaatst de VRT de sportuitzendingen naar Sporza, een apart tijdelijk sportnet. Sporza kan echter niet ontvangen worden met een analoge antenne, wel via de kabel of een speciale digitale antenne. Volgens de verzoeker verzaakt de VRT hiermee aan zijn verplichtingen als openbare omroep om al zijn uitzendingen aan alle bewoners van Vlaanderen en Brussel aan te bieden. Hij vindt ook dat er onvoldoende gecommuniceerd is over die onmogelijkheid om Sporza via een analoge antenne te ontvangen. Evenmin heeft hij iets vernomen over eventuele alternatieve oplossingen.

Volgens de VRT is een apart tijdelijk sportnet gecreëerd wegens het uitzonderlijke sportaanbod in de zomer van 2004. De VRT verwijst hierbij naar zijn publieke opdracht. Zonder aparte sportzender zou immers het gewone aanbod op Ketnet en Canvas in de zomer van 2004 te beperkt zijn. Op zijn zenderlocaties heeft de VRT slechts 2 tv-zenders die analoog uitzenden. Die zijn in gebruik gebleven voor TV1 en Ketnet/Canvas.

Analoge uitzendingen zullen overigens binnen enkele jaren – in heel Europa – volledig vervangen worden door digitale uitzendingen. Het huren of kopen van een extra analoge zender voor een beperkte duur kost volgens de VRT te veel. Daarom heeft de VRT de beleidsbeslissing genomen om Sporza enkel digitaal te verspreiden.

Voor wie geen kabel heeft (2% van de huisgezinnen, ruim 100.000 personen), bestaat er volgens de VRT een alternatieve oplossing. Die ligt in de aankoop van een digitale antenne. Dat is volgens de VRT ook voor de toekomst geen verloren investering. Alle uitzendingen worden op den duur immers digitaal. Ook is de beeldkwaliteit bij een digitale antenne veel beter dan bij een analoge antenne.

Op de vraag waarom de VRT weinig of geen informatie-inspanningen heeft gedaan om uitleg te geven over de onmogelijkheid om de Sporza-uitzendingen met een analoge antenne te ontvangen en het alternatief van de digitale antenne, antwoordt de VRT dat het niet zijn eerste taak was te communiceren over het feit dat sommige personen Sporza niet konden ontvangen. De communicatie-activiteiten waren gericht op de grote meerderheid van de kijkers die Sporza wel konden ontvangen.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de VRT heel wat overtuigende argumenten hanteert om een tijdelijk apart sportnet te creëren, ook als daar geen analoge tv-zender voor beschikbaar is. Het is wel opmerkelijk dat de VRT juist zijn "beste klanten" (analoge antennebezitters hebben immers enkel toegang tot VRT en RTBf en zijn daar blijkbaar tevreden mee) toch gedeeltelijk in de kou laat staan. Ook is de ontoegankelijkheid van Sporza niet beperkt gebleven tot de 2% huisgezinnen die geen kabelaansluiting hebben. Ook recreanten, sportliefhebbers en iedereen die Sporza buiten de thuisomgeving wil ontvangen (met een vast of draagbaar toestel), heeft geen toegang tot Sporza gehad als er niet ter plaatse een kabelaansluiting beschikbaar was. Men heeft ook de mogelijkheid onbenut gelaten om de Sporza-uitzendingen parallel uit te zenden op Canvas/Ketnet als daar geen andere uitzending bezig was. Zo had men gedeeltelijk tegemoet kunnen komen aan de personen die geen toegang hadden tot kabeldistributie of digitale antenne.

Er is overvloedig reclame voor Sporza gemaakt, maar men heeft nooit gewezen op de beperktere ontvangstmogelijkheid. Ook de digitale antenne is in de communicatie niet of nauwelijks aan bod gekomen. Op het gebied van een **doeltreffende en actieve informatieverstrekking** is de VRT dus tekort geschoten.

De onmogelijkheid om Sporza te bekijken met een analoge antenne is door de eerstelijns-klachtenbehandelaars van de VRT weliswaar als een onontvankelijke klacht beschouwd, maar de klachtindieners hebben wel een uitgebreid standaardantwoord ontvangen. Men kan echter vaststellen dat niet iedereen bij de VRT deze klachten serieus genomen heeft. Zo verklaarde de presentator van het consumentenprogramma *Klant of koning*: "We zijn oprecht blij als een brief eens niet van zo'n kommaneuker komt, of van die honderdduizendste mens die Sporza niet kan ontvangen. Aargh. Dat soort klachten is te futiel om er begrip voor op te brengen" (*Humo*, 31 augustus 2004, pagina 114).

Eén klacht over Sporza bij de Vlaamse Ombudsdienst (2004-0417) had betrekking op de onmogelijkheid om in Voeren Sporza via de kabel te ontvangen. De VRT heeft hier de nodige moeite voor gedaan, maar de in Voeren opererende Luikse kabelexploitant wilde niet meewerken.

FIREFOX-BROWSER

In korte tijd heeft de Firefox-browser van Mozilla de tweede plaats ingenomen op de browser-markt. Het marktaandeel stijgt snel (10%) en Internet Explorer (IE) wordt geconfronteerd met een echte concurrent. Volgens de vakpers is Firefox veiliger en sneller en biedt ze meer mogelijkheden dan IE.

In dossier 2004-0836 kon de verzoeker tot voor kort probleemloos via Firefox naar streaming audio op de VRT-sites luisteren. Nu krijgt hij echter een Java-foutmelding en kan hij via zijn browser niet meer naar streaming audio op de VRT luisteren

Volgens de VRT is internetradio een resultaat van trapsgewijze evoluties. In een eerste fase heeft de VRT daarom beslist om voorlopig enkel Netscape en IE onder Windows te ondersteunen. Firefox behoort nog niet tot de browsers die VRT ondersteunt. De VRT zegt te willen inspelen op de technologische evoluties, voorzover de middelen beschikbaar zijn en voorzover het gebruik van nieuwe technologie past binnen de afspraken die gemaakt zijn in de beheersovereenkomst.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de VRT naast IE ook Netscape ondersteunt. Firefox heeft inmiddels de tweede plaats op de browsermarkt overgenomen van Netscape. In het kader van een **actieve dienstverlening** moet de VRT daarom zo spoedig mogelijk ook de Firefox-browser ondersteunen.

ANDERE KLACHTEN OVER DE VRT

Een klacht over de niet-optimale toegankelijkheid van de VRT-websites voor niet-Windows-gebruikers en voor slechtzienenden heeft de Vlaamse Ombudsdienst in 2004 als **gegrond** beoordeeld (2003-0704).

Van de 37 eerstelijnsklachten heeft de VRT er 35 als onontvankelijk beoordeeld. Die klachten hadden betrekking op onheuse bejegening (10 klachten), op technologie (22) en op taalgebruik (3). Uit de bespreking van die klachten door de eerstelijnsklachtencoördinator van de VRT blijkt dat de begrippen "onontvankelijk" en "ongegronde" door elkaar worden gehaald. Bij de klachten over technologie wordt immers uitdrukkelijk gezegd dat alle klachten "ongegronde" zijn.

Enkele van die technologie-klachten gaan over de exclusieve toegang die ADSL-klanten van Belgacom/Skynet hebben tot de videofragmenten van de website www.50jaar.tv. Het ontbreekt de openbare omroep naar eigen zeggen aan middelen om zelf grote hoeveelheden kwaliteitsvideo aan te bieden via het internet. De VRT deed daarom een beroep op de medewerking van internet providers om het signaal tot bij de breedbandconsument te brengen. In het geval van www.50jaar.tv gaat het om een co-productie met Skynet, waarbij beide partijen hun inbreng hebben in het eindproduct. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat in de publiciteit door de VRT niet expliciet werd vermeld dat de videobeelden op de site enkel raadpleegbaar waren voor Skynet-ADSL-abonnees en niet voor alle andere breedbandgebruikers.

12.2.3 PORTAALSITE VAN DE VLAAMSE OVERHEID

In het Jaarverslag 2003 is uitgebreid aandacht besteed aan de portaalsite van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be. De klachten draaiden rond de vele irrelevante zoekresultaten, het ontbreken van een duidelijke structuur van de website en onvoldoende navigatiemogelijkheden via interne links. Die klachten werden door de Vlaamse Ombudsdienst gekwalificeerd als **gegrond en verder te herstellen**.

In dossier 2004-0151 komt deze klacht opnieuw aan de orde. Voor de verzoeker is het onbegrijpelijk hoe slecht de begin 2003 opgestarte nieuwe portaalsite www.vlaanderen.be in elkaar zit. De vorige site was volgens hem minstens tien keer overzichtelijker en efficiënter. De zoekrobot op de nieuwe site geeft slechts sporadisch een relevante link.

Zowel de vele kritiek van gebruikers als het inzicht van de Vlaamse overheid zelf in de fundamentele gebreken van de portaalsite, hebben ertoe geleid dat de Vlaamse overheid begin april 2004 een fundamenteel herwerkte portaalsite ter beschikking stelt.

De kwaliteit is verbeterd door een veel pragmatische benadering en sterk vereenvoudigde navigatiestructuur. De kern van de portal is een thematische navigatie, die steeds vertrekt van de specifieke informatiebehoefte van burger, bedrijf en ambtenaar. Hiervoor vormen de veelgestelde vragen aan de Vlaamse Infolijn een belangrijk vertrekpunt.

Terwijl de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2003 nog moest vaststellen dat een dringend en fundamenteel herstel nodig was, is er met de herwerkte portal sinds april 2004 voor **volgende herstel** gezorgd. Dat wil niet zeggen dat er geen problemen meer zijn. De kern van de site via de thematische navigatie werkt goed. De zoekfunctie, die niet meer centraal staat, blijft echter nog steeds veel te veel irrelevante resultaten als eerste hits opleveren.

12.2.4 ANDERE KLACHTEN OVER MEDIA

- Er worden eentalige foutenboodschappen in het Engels aangeboden op de mailserver van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (2004-0778).
- Vitaya en Liberty worden niet aangeboden door Brusselse kabelmaatschappijen (2004-0350).
- De regionale zender Antwerpen kan niet bekeken worden in Oost-Vlaamse gemeenten in de onmiddellijke nabijheid (2004-0873).

12.2.5 CULTUUR

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **cultuur** samen 41 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 10 ontvankelijke klachten onderzocht over cultuur en 4 daarvan beoordeeld.

Een klacht over de afdeling Muziek, Letteren en Podiumkunsten werd **gegrond en voldoende hersteld** bevonden. De ombudsnorm **redelijke behandeltermijn** is geschonden omdat er één jaar is verlopen tussen de beginseltoestemming en de uiteindelijke regeling van een tegemoetkoming in de kosten van de verzoeker. Ook de norm **actieve dienstverlening** is geschonden omdat de afdeling de verzoeker zelf op de hoogte had moeten houden van het verloop van het dossier.

In een klacht over Bloso is de norm **goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid** geschonden omdat de temperaturen in het zwembad te fel schommelden. De klacht is hersteld door de inwerkingstelling van een nieuwe doseerinstallatie.

De 10 eerstelijnsklachten die de administratie Cultuur optekende, hadden betrekking op het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen. Het zijn klachten van bezoekers aan het museum over de dienstverlening.

De 28 eerstelijnsklachten bij Bloso handelen in hoofdzaak over het gebruik van sportinfrastructuur.

Bij Toerisme Vlaanderen liepen enkele klachten binnen van ontevreden hoteliers over de weigering van opname in de brochure Vlaanderen Vakantieland.

De Vlaamse Opera ontving 12 klachten over zitplaatsen van bezoekers.

12.3 Natraject aanbevelingen en ontwikkelingen in 2004

AANBEVELING 2003-40

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat zo veel mogelijk en uiteindelijk alle Vlaamse breedbandgebruikers een volwaardige toegang hebben tot de websites van de VRT, zonder dat die gebruikers gedwongen worden daarvoor een andere provider te kiezen.

Deze aanbeveling is nog helemaal niet gerealiseerd.

AANBEVELING 2003-41

De Vlaamse overheid moet in haar e-governmentbeleid op korte termijn een hoge prioriteit toekennen aan de verbetering van de Vlaamse portaalsite.

Er is op korte termijn hoge prioriteit verleend aan de verbetering. De kern van de site, de thematische navigatie, werkt goed. De zoekfunctie moet echter nog sterk verbeterd worden.

12.4 Conclusies

De VRT slaagt er niet altijd in om zijn volledige publiek te bedienen. Bij het tv-net Sporza zijn de vaste en incidentele gebruikers van een analoge antenne in de kou blijven staan. De websites zijn enkel volledig toegankelijk voor gebruikers van Windows en van Internet Explorer en Netscape. Voor het bekijken van de videobeelden op vrtnieuws.net is nog altijd een abonnement bij Skynet of Telenet nodig. De site www.50jaar.tv was enkel toegankelijk voor ADSL-Skynet-abonnees. Hoe sterk de aangehaalde argumenten van de VRT ook zijn, principieel zijn de oplossingen niet aanvaardbaar voor een openbare omroep. In ieder geval moet de VRT in zijn publiciteit en informatieverstrekking voldoende aandacht besteden aan mogelijke problemen op technologisch gebied.

De definitie van klacht door de VRT is veel te strikt. In de toekomst zal er ruimer geregistreerd en gerapporteerd moeten worden. De alternatieve klachtencircuits via de toezichtsorganen zijn te hoogdrempelig en te specifiek. De oprichting van een Vlaamse Regulator voor de Media betekent een verbetering, maar geen definitieve oplossing.

De portaalsite www.vlaanderen.be is aanzienlijk verbeterd, met uitzondering van de niet meer als centraal element fungerende zoekfunctie.

12.5 Aanbevelingen

AANBEVELING 2004-32

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering, de VRT en de verschillende toezichtsorganen) moet een ruimere definitie hanteren van het begrip klacht en moet zorgen voor een rationalisatie van de verschillende klachtenprocedures. De Vlaamse toezichtsorganen op mediagebied moeten laagdrempeliger worden voor potentiële indieners van klachten.

AANBEVELING 2004-33

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de VRT) moet ernaar streven dat alle Vlaamse kijkers, luisteraars en gebruikers die dat willen, toegang hebben tot het volledige aanbod van de VRT.

Tabel 57 Andere thema's: dossiers in 2004

	BINNEN- LANDSE AANGELEGEN- HEDEN	INTERNE WERKING VLAAMSE OVERHEID	KIJK- EN LUISTERGELD	TOTAAL
Ontvankelijkheidsfase (fase B)	0	0	0	0
Onderzoeksfase (fase C)	3	2	1	6
Beoordelingsfase (fase D)	6	8	4	18
Opschorting behandeling	0	0	0	0
<i>Totaal</i>	9	10	5	24

13.1 Kijk- en luistergeld

De Vlaamse Ombudsdienst beoordeelde in 2004 nog 4 klachten over het kijk- en luistergeld, waarvan er 3 **gegrond** waren. In de eerste lijn ontving de Klachtendienst Financiën geen nieuwe klachten meer. Twee klachten hadden nog betrekking op een taksverdubbeling wegens ontduiking. Een fout in de eindafrekening van een verzoeker, die zowel rechtstreeks aan de dienst als aan een gerechtsdeurwaarder betalingen had gedaan, werd rechtgezet.

De afschaffing van het kijk- en luistergeld werd nog een keer besproken in het Vlaams Parlement naar aanleiding van een verzoekschrift (Stuk 158 (2004-2005) – Nr. 1). De Vlaamse Ombudsdienst argumenteerde in de voorgaande jaarverslagen uitvoerig dat de afschaffing niet op een correcte wijze was doorgevoerd. Bij de aanvang van de regeling betaalde iedereen verhoudingsgewijs een aantal maanden om vervolgens in vaste aanslagperiodes van 12 maanden terecht te komen, lopende vanaf 1 april (familiennaam A-J) of 1 oktober (familiennaam K-Z). Door niet alleen de datum van invordering maar ook de aanslagperiode zelf verschillend te maken, betaalden belastingplichtigen in de groep K-Z 6 maanden langer kijk- en luistergeld bij de afschaffing. Omdat het decreet van 29 maart 2002 een nultarief invoert voor alle nieuwe aanslagperiodes vanaf 1 januari 2002, wees het Arbitragehof een verzoek tot vernietiging van het decreet wegens schending van het gelijkheidsbeginsel reeds af. Bij de bespreking van het verzoekschrift wordt gesteld dat er misschien een zekere spanning is met het rechtsgevoel maar sluit het Vlaams Parlement zich aan bij het standpunt dat de afschaffingsregeling niet moet worden herzien.

13.2 Binnenlandse aangelegenheden

Onder het thema **binnenlandse aangelegenheden** komen in eerste instantie klachten aan bod over een lokale of provinciale overheidsdienst die betrekking hebben op taken, hun opgelegd door de Vlaamse overheid. Meestal echter houden die taken ook verband met een ander thema, zoals **ruimtelijke ordening** of **milieu**, en dan worden de klachten erover bij dat thema behandeld.

Voorts vallen ook klachten over de overheidsdiensten die belast zijn met het algemeen administratief toezicht op de lokale en provinciale overheden, onder het thema **binnenlandse aangelegenheden**. Het zijn de provinciegouverneurs, de administratie Binnenlandse Aangelegenheden van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap en het kabinet van de bevoegde Vlaamse minister.

De klachtenbehandelaar van de administratie Binnenlandse Aangelegenheden heeft 1 ontvankelijke klacht behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft 9 nieuwe klachten onderzocht en 6 daarvan beoordeeld.

De klachten hebben voornamelijk betrekking op de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur door de lagere overheden en over het uitblijven van antwoorden op brieven aan de minister of zijn administratie. In dossier 2004-0504 vraagt de verzoeker aan een lokale overheidsdienst kopies van bepaalde vergadernotulen. Hij krijgt niet-gedateerde, niet-ondertekende verslagen, waarin de privacy-gegevens elektronisch verwijderd zijn. De verzoeker wil kopies van de originele verslagen, desnoods met de privacy-gegevens volledig doorstreept. Hij gaat daarom in beroep bij de Vlaamse minister, bevoegd voor binnenlandse aangelegenheden. De minister beveelt op 13 mei 2004 de gedeeltelijke openbaarmaking, maar blijkt de uitvoering daarvan niet te kunnen afdwingen. Sinds 1 juli 2004 is het nieuwe Openbaarheidsdecreet van 26 maart 2004 van kracht. Voortaan behandelt de Beroepsinstantie inzake openbaarheid van bestuur de beroepsdossiers. Het nieuwe decreet geeft die instantie wel mogelijkheden om de uitvoering van haar beslissingen af te dwingen.

13.3 Interne werking van de Vlaamse overheid

Dit thema behelst klachten over de interne werking van de Vlaamse overheid, voorzover die klachten niet onder te brengen zijn onder een inhoudelijk thema.

De eerstelijnsklachtenbehandelaars van de Vlaamse overheid hebben over het thema **interne werking** samen 14 ontvankelijke klachten behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in de tweede lijn 10 ontvankelijke klachten onderzocht over het thema **interne werking** en 8 daarvan beoordeeld.

De administratie Kanselarij en Voorlichting (met inbegrip van de Vlaamse Infolijn) ontving 6 klachten: 3 klachten over de portaalsite, 1 klacht over de laattijdige publicatie van een besluit van de Vlaamse Regering en twee klachten over de onderwijs-Infolijn.

De afdeling Algemene Administratieve Diensten van het departement Algemene Zaken en Financiën ontving 10 klachten, waarvan er 8 ontvankelijk waren. Het beperkte aantal klachten is een gevolg van het feit dat er weinig contacten zijn met de burger.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2004 2 klachten onderzocht over de Vlaamse Infolijn.

In 1 dossier wordt de norm **redelijke behandeltermijn** geschonden wegens de laattijdige toezending van folders die werden aangevraagd.

Het Ombudsdecreet geeft aan de Vlaamse Ombudsdienst 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 met betrekking tot de uitoefening van het klachtrecht bij de Vlaamse overheid en de plaats van de Vlaamse Ombudsdienst daarbij scherp af te lijnen en toegankelijker te maken voor de burger. Sinds de invoering van het Klachtendecreet in 2002 wordt ook in het bijzonder aandacht geschonken aan een aantal voorstellen tot verbetering van de organisatie van het eerstelijnsklachtrecht. De aanbevelingen worden ingedeeld in **thematische aanbevelingen** en in **algemene aanbevelingen**.

De voorstellen en aanbevelingen zijn gericht aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse Regering, de Vlaamse overheidsdiensten en een aantal andere overheidsdiensten. In de themahoofdstukken wordt bij de aanbevelingen vermeld welke de bestemming is of bestemmingen zijn voor de verschillende aanbevelingen.

De voorstellen en aanbevelingen van het Jaarverslag 2003 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 resolutie over de voorstellen en de algemene aanbevelingen, die werd goedgekeurd door de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op 26 januari 2005.

Voor de voorstellen en algemene aanbevelingen had de bespreking vooraf plaats in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie op 9 november 2004. Sommige thematische aanbevelingen werden in de bevoegde commissies besproken (zie hierover de eerdere hoofdstukken). In verband met de voorstellen en de thematische en algemene aanbevelingen ontvingen wij ook antwoorden van ministers van de Vlaamse Regering en van diverse departementen, administraties, afdelingen en VOI's op onze drie vragen:

- Kunt u zich aansluiten bij de aanbevelingen?
- Welke intenties zijn er in dat verband?
- Wat is er al gerealiseerd?

Voor de thematische aanbevelingen hebben ook in deze verslagperiode geleid tot concrete initiatieven en realisaties. De voorstellen en algemene aanbevelingen hebben een structureel langetermijnkarakter: de Vlaamse Ombudsdienst volgt die problemen van nabij op. Alleszins zijn daartoe toch ook in 2004 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. Voor een algemeen overzicht verwijzen we naar hoofdstuk 1.

Voorts moeten we vaststellen dat het bij de reacties op de aanbevelingen vaak merkbaar is dat het gaat om de start van een nieuw Vlaams Parlement en een nieuwe Vlaamse Regering en dat heel wat reacties zeer toekomstgericht zijn.

De opbouw van hoofdstuk 14 ziet er zo uit:

- 14.1 *Voorstellen*
- 14.2 *Thematische aanbevelingen*
- 14.3 *Algemene aanbevelingen*
- 14.4 *Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen*

14.1 Voorstellen

Het Vlaams Parlement heeft in verband met de voorstellen en algemene aanbevelingen een resolutie goedgekeurd op 26 januari 2005 (Stuk 134 (2004-2005)). De voorstellen en algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2003 gaven aanleiding tot een grondige discussie met de minister-president van de Vlaamse Regering op 9 november 2004 in de commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.

14.1.1 NATRAJECT VORIGE VOORSTELLEN

Een aantal voorstellen zijn nog niet of slechts gedeeltelijk gerealiseerd.

VOORSTEL 2003-01

De Vlaamse overheid moet zich verder bezinnen over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

Doordat sommige gemeenten wel en andere geen ombudsdienst hebben, kunnen veel burgers nergens terecht met (tweedelijns-)klachten, wat een situatie van ongelijkheid schept. Ingevolge de overdracht van de regelgeving over de gemeente was in een vorige versie van het voorontwerp van nieuw gemeentedecreet tijdens de vorige legislatuur het principe van een meldpunt wel opgenomen, maar niet de lokale ombudsfunctie. In meer recente ontwerpen is enkel het principe van de klachtenbehandeling opgenomen.

Daarom formuleert de Vlaamse Ombudsdienst een nieuw voorstel ter zake (voorstel 2004-01).

VOORSTEL 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

Dit voorstel is gedeeltelijk, maar zeker onvoldoende uitgevoerd. In het kader van de toepassing van het Klachtendecreet zou, zoals het decreet het voorschrijft, na de eerstelijnsbehandeling moeten worden verwezen naar de mogelijkheid om een nieuw onderzoek van de klacht te laten gebeuren door de Vlaamse Ombudsdienst. Wij stellen echter vast dat sommige overheidsdiensten het mogelijke beroep op de tweede lijn, de ombudsdienst, niet vermelden.

In tegenstelling tot wat gebeurt in het Waalse Gewest en in bepaalde steden en gemeenten, wordt de mogelijkheid van klachtenbehandeling in de eerste lijn niet consequent vermeld in alle briefwisseling met de burger, wat in het kader van een maximale toegankelijkheid en openbaarheid van bestuur wel een absolute noodzaak is. Een afstemming met de georganiseerde bezwaarprocedures is daarbij noodzakelijk.

In de resolutie van het Vlaams Parlement wordt de Vlaamse Regering gevraagd "ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om een beroep te doen op een eerstelijnsklachtenvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld in de informatieve documenten en in de besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten". Reeds op 6 juli 2001 droeg de Vlaamse Regering de administratie nochtans op dat voorstel verder te onderzoeken: de resultaten van dat onderzoek zijn nog altijd niet bekend.

VOORSTEL 2003-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van overbodige sectoriële en specifieke klachtprocedures, als het Klachtendecreet eigenlijk volstaat.

Ook in 2004 zijn een aantal nieuwe specifieke klachtprocedures ingevoerd of operationeel geworden. We verwijzen naar artikel 16 van het decreet van 30 april 2004 en het besluit van de Vlaamse Regering van 27 augustus 2004 inzake de klachtprocedures bij de VDAB. Dit zijn positieve ontwikkelingen, omdat een klachtregeling wordt uitgewerkt met een verwijzing naar het Klachtendecreet. Omdat het de werking van het Klachtendecreet uitbreidt voor de intermediairen is het aldus een goede aanvulling op het Klachtendecreet.

Het recht om te klagen, het recht op een aanspreekpunt en het recht om dat op een behoorlijke manier te kunnen doen zijn inderdaad basisbeginselen van behoorlijk bestuur. Er moet dus altijd worden onderzocht of het zinvol is aan een welbepaalde behoefte een al dan niet specifiek antwoord te bieden. Daarbij moet echter ook worden bewaakt dat een te grote multiplicatie van klachtkanalen of -procedures de duidelijkheid en dus de toegankelijkheid voor de burger niet eerder bemoeilijkt dan vergemakkelijkt. Als men een specifiek klachtenkanaal nuttig vindt, dan moet men goed nagaan of de bestaande algemene kanalen die functie niet even goed kunnen vervullen. Ook moet men ervoor zorgen dat specifieke procedures niet nodeloos afwijken van de procedures in het algemene Klachtendecreet, bijvoorbeeld op het gebied van termijnen.

Ook wanneer de term "meldpunt" wordt gebruikt moet worden nagegaan of het niet gaat om de invoering van nieuwe klachtendiensten, hetgeen de meerwaardetoets verantwoordt. Vaak schuilt achter deze begrippen eenzelfde realiteit. Het initiatief *kafka.be*, dat aanvankelijk voor een beperkte periode, met name tot 31 maart 2004, was opgezet door de federale en regionale overheden om burgers, ambtenaren en ondernemingen de kans te geven om suggesties voor administratieve vereenvoudiging kwijt te kunnen, is heropgestart vanaf 6 februari 2005 maar zonder samenwerking met andere overheden. De Vlaamse Ombudsdienst is voorstander van een centraal aanspreekpunt voor administratieve vereenvoudiging, met een tijdelijk karakter, maar steunend op een goede samenwerking tussen de diverse bevoegdheidsniveaus, hetgeen goede doorverwijsafspraken vereist. Voorts mag het begrip "ombud" niet ten onrechte worden gebruikt, als het gaat over een eerstelijnsvoorziening.

De minister-president deelt in zijn antwoord van 9 november 2004 de bekommernis dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging mag ontstaan van specifieke klachtenprocedures, vermits er in feite reeds een Klachtendecreet bestaat. Hij verwijst naar het regeerakkoord, waarin een duidelijke klemtoon wordt gelegd op de administratieve vereenvoudiging. Ook in de Beleidsnota Bestuurszaken wordt op deze problematiek concreet ingegaan. Er wordt een inventarisatie, consolidatie en coördinatie vooropgesteld om onvolkomenheden in bestaande regelgeving op te heffen. Concreet zullen de bestaande klacht- en bezwaarprocedures het voorwerp uitmaken van dergelijk codificatieproject. Dat moet leiden tot een rationalisering en waar nodig tot een uniformisering van de klachtenprocedures.

VOORSTEL 2004-01

De Vlaamse overheid moet naar aanleiding van het nieuwe gemeentedecreet de klachtenbehandelings- en de ombudsfunctie op lokaal vlak regelen, deze laatste door de oprichting van een ombudsdienst, ofwel op gemeentelijk vlak, ofwel via de intergemeentelijke formule, ofwel door de aansluiting bij de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

De wetenschappelijke studie "Proeve van gemeentedecreet" en een advies van de Hoge Raad voor Binnenlands Bestuur stellen voor om de invulling van de eerste en de tweede lijn te realiseren en een voorstel van amendement van de VVSG op het voorontwerp van nieuw gemeentedecreet (februari 2003) houdt in dat gemeentebesturen kiezen - in deze volgorde - ofwel voor een eigen ombudsfunctie, ofwel voor een intercommunale vorm, ofwel aansluiten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Samen met de Vlaamse lokale ombudsmannen en -vrouwen blijft de Vlaamse Ombudsdienst wijzen op de wenselijkheid om in het gemeentedecreet minstens een kader te scheppen voor de ombudsfunctie op lokaal niveau.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt in elk geval dat bij de bespreking van het nieuwe gemeentedecreet in het Vlaams Parlement een regeling voor de eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling moet worden uitgewerkt, ofwel op gemeentelijk vlak, ofwel in een intergemeentelijke formule, ofwel door aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het Vlaams regeerakkoord bepaalt in elk geval dat het gemeentedecreet tot stand komt tegen juli 2005, en de minister-president stelt in zijn antwoord van 9 november 2004 dat de problematiek van de lokale ombudsdiensten daarbij aan bod zal komen. Het Belfortprincipe, dat ook in het regeerakkoord is opgenomen, verplicht de Vlaamse Regering financiële meerkosten voor de gemeenten te compenseren. Taaklast voor de lokale besturen, maar zonder toegevoegde meerwaarde, moet worden afgeschaft. De realisatie van klacht- en ombudsfunctie lijkt ons evident toegevoegde waarde te betekenen voor de lokale besturen.

Ook in de resolutie van het Vlaams Parlement wordt aan de Vlaamse Regering gevraagd "rekening houdend met het 'belfortprincipe' en met de mogelijkheden van intergemeentelijke samenwerking, het concept van de lokale ombudsdiensten te bevorderen en eventueel verder vorm te geven".

VOORSTEL 2004-02

De Vlaamse overheid moet het Klachtendecreet naar de letter en de geest en op een klantvriendelijke manier toepassen. Het begrip klacht moet ruim worden ingevuld en ook over inhoudelijke beslissingen moet kunnen worden geklaagd.

Uit het onderzoek van Nancy Peeters (UAMS), dat is uitgevoerd naar de toepassing van het Klachtendecreet, drie jaar na de inwerkingtreding, blijkt duidelijk dat het decreet naar de letter vrij consequent wordt toegepast (instelling klachtvoorziening; ontvangstmelding binnen termijn, enzovoort). Anderzijds is echter ook zeer duidelijk dat er nog niet echt sprake is van een klachtontvankelijk klimaat bij alle medewerkers, zowel bij de klachtenbehandelaars zelf, als bij de leidinggevenden en de medewerkers. De Vlaamse overheid moet alle mogelijke initiatieven, zowel op het gebied van de bekendmaking en promotie in de eigen context, als wat vorming, opleiding en overleg betreft, in het werk stellen om een klachtontvankelijk klimaat te scheppen. Ook ondersteuning op het gebied van registratie en rapportage horen daar naar onze mening toe.

Sommige diensten aanvaarden de ruime omschrijving van het begrip "klacht", zoals weergegeven in de omzendbrief, niet. Zo meldt de afdeling Bouwinspectie dat bepaalde klachten niet worden beschouwd als een klacht over de werking van de dienst, maar "als een uiting van ongenoegen over een correcte afwikkeling van een dossier": door dit als klachten te beschouwen zou de afdeling niet meer aan haar kerntaken toe komen, met name inspectietaken "ter bescherming en behartiging van het algemeen belang bij een goede ruimtelijke ordening". Het gaat echter duidelijk om klachten in de zin van het Klachtendecreet: ook al zijn de kerntaken van de afdeling prioritair, het blijft een decretale verplichting het Klachtendecreet ten volle toe te passen. Het argument van personeelstekort

dient te worden opgelost, van zodra de keuze wordt gemaakt om klachtenbehandeling ernstig te nemen. Bij AROHM moet daarom naar onze mening het Klachtendecreet ten volle worden toegepast en moet er werk worden gemaakt, zowel van klachtherkenning, als van klachterkenning. De Vlaamse overheid moet daartoe de nodige middelen ter beschikking stellen.

Soms is er een zeer enge definitie van de klacht. Zo hanteert de VRT als definitie van de klacht: een schriftelijke reactie per mail of per brief (niet telefonisch en mondeling), waarbij men zich beklagt over de werking, de dienstverlening van en de behandeling door de VRT en die niet gaan over de technologische keuzes en over de inhoud van de programma's. Voor sommige andere klachten bestaan allerhande bijzondere procedures, de Vlaamse Geschillenraad voor Radio en Televisie, de Vlaamse Kijk- en Luisterraad, het Vlaams Commissariaat voor de Media en het recht van antwoord. Er zijn ook veel strengere voorwaarden aan de burger opgelegd en minder strenge voorwaarden aan de bestuursinstellingen. Daarom luidt de aanbeveling om een veel ruimere definitie van het begrip klacht te hanteren.

Sommige overheidsdiensten verwijzen klachten over de inhoud van beslissingen, bijvoorbeeld inzake fiscaliteit of heffingen, zonder meer door naar de tweede lijn, vanuit de overtuiging dat het Klachtendecreet geen toepassing vindt op inhoudelijke beslissingen. Wij verwijzen in dit verband naar vorige jaarverslagen, alsook de bespreking in het Vlaams Parlement, waarbij onbetwistbaar wordt aangegeven dat het Klachtendecreet daarop van toepassing moet worden geacht.

Ten slotte treden soms onzorgvuldigheden op tijdens de klachtenbehandeling, onder meer in de sector van het welzijn, waarbij mensen ingevolge onjuiste informatie op het verkeerde been worden gezet. We verwijzen naar het thema **welzijn**. De Vlaamse overheid moet ook binnen de klachtprocedures toekijken op een klantvriendelijke houding.

VOORSTEL 2004-03

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning, rationalisering en uniformisering van klachtkanalen en -procedures en meldpunten. Specifieke informatie- en klachtkanalen kunnen de meest geschikte klachtvoorziening zijn, als die een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit.

Soms is de context inderdaad zo bijzonder en specifiek dat bestaande klachtkanalen de problematiek niet of onvolledig opvangen, zodat een specifieke voorziening zich opdringt. Een voorbeeld is de behoefte aan een klachtendienst op het gebied van de energievoorziening sinds de liberalisering van de energiemarkt in juli 2003, waarbij een samenwerking tussen de diverse overheden en de privé-sector dient te worden opgezet.

14.2 Thematische aanbevelingen

Voor het natraject van onze vorige thematische aanbevelingen en voor onze nieuwe thematische aanbevelingen verwijzen we naar de themahoofdstukken 3 tot en met 13.

Verder, in 14.4, sommen we ook al die thematische aanbevelingen nog even op.

14.3 Algemene aanbevelingen

Een aantal algemene aanbevelingen van 2003 zijn overgenomen en bekrachtigd door het Vlaams Parlement in de al genoemde resolutie betreffende de voorstellen en aanbevelingen uit de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst van 26 januari 2005 (Stuk 134 (2004-2005) - Nr. 1).

Op 9 november 2004 is een uitgebreid antwoord gekomen van de minister-president van de Vlaamse Regering. Ook dit jaar zijn een aantal afzonderlijke reacties ontvangen, zowel van departementen, administraties en afdelingen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap als van een aantal Vlaamse Openbare Instellingen, nuttig om de stand van zaken in verband met de algemene aanbevelingen op te volgen.

14.3.1 NATRAJECT VORIGE ALGEMENE AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE VERHOGING VAN DE TOEGANKELIJKHEID VAN BEROEPS- EN BEZWAARPROCEDURES

AANBEVELING 2003-42

De Vlaamse overheid moet, in aangelegenheden waarin ze beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, bezwaarprocedures uniformer en toegankelijker maken.

Deze aanbeveling houdt in dat, in de diverse sectoren waarin de Vlaamse overheid geregeld in contact komt met de burger, een zo uniform mogelijk georganiseerd en geformaliseerd bezwaarrecht bestaat. Een uniforme regeling bevordert de toegankelijkheid van die procedures. Ook is een afstemming gewenst met de klachtenprocedure, zoals opgezet door het Klachtendecreet. Georganiseerde beroepen leiden op zich tot een nieuwe - niet noodzakelijk verschillende - beslissing, terwijl een klachtprocedure kan leiden tot een nieuwe beslissing na een verslag van bevindingen door de klachtenbehandelaar.

Op Vlaams niveau is onder meer aan de hand van een studiedag en boek de discussie over de wenselijkheid van een "Algemeen Decreet Bestuursrecht" aangezwengeld: daarbij keek de Vlaamse Ombudsdienst naar de mogelijke voordelen voor de burger, onder meer ook op het gebied van het bezwaarrecht.

De Vlaamse Regering wordt in de resolutie van het Vlaams Parlement gevraagd "ervoor te zorgen dat bezwaarprocedures in aangelegenheden waarin de Vlaamse overheid beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, uniformer en toegankelijker worden gemaakt".

De secretaris-generaal van het departement Algemene Zaken en Financiën wijst erop dat onder meer het decreet van 7 mei 2004 met betrekking tot de leegstandsheffing in die richting is opgevat (bezwaar tegen registratieattest, beroepstermijn van drie maanden).

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 2003-43

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor e-government op zoveel mogelijk terreinen en in een zo klantvriendelijk mogelijke vorm. Daarbij moet wel voor ogen worden gehouden dat die ontwikkeling geenszins alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening kan vervangen en dat de initiatieven niet in de sfeer van de planning mogen blijven steken.

Bij deze aanbeveling zijn diverse invalshoeken te vermelden: de bedoeling om op korte termijn te komen tot geïntegreerde transactionele en informatieloketten en de blijvende noodzaak van fysieke loketten, vooral voor de meest kwetsbare groepen uit de samenleving,

Door te investeren in de uitbouw van e-government en door het vereenvoudigen van administratieve procedures wordt gewerkt aan een kwaliteitsvolle en betrouwbare dienstverlening, zo luidt het antwoord van de minister-president op 9 november 2004. Het regeerakkoord stelt duidelijk dat de investeringen in e-government worden verder gezet en dat e-government als hefboom wordt gebruikt om procedures te vereenvoudigen. De minister-president deelt de bezorgdheid van de ombudsman dat de elektronische dienstverlening nooit volledig de fysieke dienstverlening zal, kan en mag vervangen. Niet iedereen beschikt immers over de moderne communicatiemiddelen.

In het regeerakkoord (pagina 57) wordt vermeld dat de overheid op zodanige wijze wordt herdacht "dat ze via de nieuwe communicatiemiddelen op een volwaardige wijze in dialoog kan treden met burgers en bedrijven": dit gebeurt op een vraaggestuurde wijze. "We garanderen een open overheid zodat burgers, bedrijven en voorzieningen de contacten met de overheid ervaren als toegankelijk, bereikbaar en verstaanbaar".

De Beleidsnota Bestuurszaken, die de titel meekreeg "Bouwen aan vertrouwen", gaat uit van het recht op kwaliteit: "De burger treedt in interactie met de overheid op basis van verwachtingen. De mensen willen gemakkelijke toegang tot de overheid. De overheid moet transparant en gemakkelijk bereikbaar zijn. Ze vragen een klantgericht onthaal. Dit veronderstelt een luisterende overheid. Ze willen goede en begrijpbare regels en eenvoudige procedures en ze willen snel weten waar hij of zij aan toe is. Er is ook sprake van een dienstverleningscharter (pagina 5-7).

In de resolutie van het Vlaams Parlement wordt inderdaad ook overgenomen dat aan de Vlaamse Regering wordt gevraagd "naast een resolute keuze voor een daadwerkelijke uitvoering van het e-government, op zoveel mogelijk terreinen en op een zo klantvriendelijk mogelijke wijze, ook oog te hebben voor alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening, vermits die niet allemaal kunnen worden vervangen door elektronische dienstverlening". Anderzijds wordt gevraagd "de toegankelijkheid van de website van de Vlaamse overheid te verbeteren door voortdurend aandacht te hebben voor de verbetering van de structuur, de lay-out en de zoekmogelijkheden, en om inzake informatieverstrekking een doelgroepengericht beleid te voeren".

Uit het klachtenbeeld over 2004 is de noodzaak onder meer gebleken van een verhoogde telefonische bereikbaarheid van de VDAB. Door de overschakeling naar een gratis nummer is de financiële drempel om te bellen volledig verdwenen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET REDELIJKE BEHANDELTERMIJNEN EN DEUGDELIJKE CORRESPONDENTIE

AANBEVELING 2003-44

De Vlaamse overheid moet niet alleen redelijke behandeltermijnen proberen te halen, ze moet vooral de inhaaloperatie beheersen om de achterstand te remediëren. Ze moet met name structurele maatregelen en niet alleen noodmaatregelen nemen om de verbeteringen op het vlak van behandelingstermijnen te consolideren. Ze mag zich niet verschuilen achter het argument dat aan sommige termijnen in de regelgeving geen sanctie verbonden is.

In een aantal beleidsdomeinen zijn er structurele achterstanden bij de behandeling van aanvragen of het nemen van beslissingen. In een aantal gevallen zijn de problemen in vergelijking met het jaar 2003 stilaan of grotendeels opgelost. Concrete voorbeelden van oplossing zijn in de eerste plaats de behandeling van stedenbouwkundige vergunningen en de behandeling van bezwaarschriften in fiscale aangelegenheden, dit laatste evenwel met de reserve die we maakten of er voldoende draagvlak is om meteen in het nieuwe stelsel alle problemen te vermijden. Inzake ruimtelijke ordening is de behandeltermijn voor stedenbouwkundige vergunningen thans gemiddeld dertig dagen.

De minister-president verwijst naar de deontologische code, die de leidraad vormt voor alle ambtenaren en die uitdrukkelijk stelt dat de dossiers efficiënt en binnen de termijn moeten worden afgehandeld. De vereenvoudigingsprojecten in het kader van het actieplan "wetsmatiging" moeten ook leiden tot kortere doorlooptijden, en bijgevolg snellere antwoordtijden. Voor het overige zal elke minister waar nodig maatregelen treffen. Zo zou de Vlaamse minister van Milieu concrete initiatieven nemen om de behandeling van beroepen tegen OVAM-beslissingen over bodemsanering, in tijdsduur in te korten en de achterstand in te halen, onder meer door herschikkingen in personeelsinzet.

Toch zijn er ook oude en nieuwe voorbeelden van de langdurige behandeling, zoals deze van beroepen tegen beslissingen van de OVAM over bodemsanering door de afdeling Juridische Dienstverlening van het departement Leefmilieu en Infrastructuur. Ook in het kader van de procedure van erkenning van buitenlandse diploma's in het hoger onderwijs (NARIC) treden lange behandel tijden op, alsook bij het verzenden van cursussen in het kader van het Begeleid Individueel Studeren. Ook in de sector van het verkeer en de infrastructuur laten maatregelen soms op zich wachten, of heerst er onduidelijkheid over de aard van de oplossing (bijvoorbeeld bepaalde wegenwerken). In de sector van de economie en werkgelegenheid doen zich eveneens problemen voor. De Vlaamse overheid moet in dit verband in nauw overleg met de bevoegde federale overheidsdiensten zoeken naar een concrete oplossing voor de wachttijden in verband met herstelonderzoeken.

De vraag is telkens of bij een nieuw opduikend probleem wel voldoende ernstige maatregelen worden genomen, om te vermijden dat het probleem enkel op korte termijn wordt opgelost, en geen structurele oplossingen worden gevonden.

AANBEVELING 2003-45

De Vlaamse overheid moet, in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie, briefwisseling altijd beantwoorden. Bij zeer lange behandelings tijden zijn tussenberichten noodzakelijk. De Vlaamse overheid moet bovendien consequent opteren voor de verplichting om, bij de ontvangst van stukken van de burger, een ontvangstmelding te bezorgen.

Het beginsel, dat in sommige gevallen wordt gehanteerd, met name dat schriftelijke vragen naar de stand van zaken van een bezwaarschrift niet worden beantwoord, is in strijd met het beginsel van de deugdelijke correspondentie. Dat is des te meer het geval, als zeer lange termijnen van behandeling gebruikelijk zijn. Een tussentijds bericht is in die gevallen noodzakelijk. Aanvullend werd trouwens een omzendbrief verspreid met concrete aanbevelingen inzake "deugdelijke correspondentie".

Er zijn anderzijds voorbeelden die bewijzen dat de problematiek in bepaalde gevallen opgelost geraakt, zoals bij de onroerende voorheffing.

AANBEVELING 2003-46

De Vlaamse overheid moet er blijvend naar streven om samen met lokale besturen aanvraag- en beroepsdossiers binnen de door de regelgeving bepaalde termijn af te handelen. De verschuiving van welbepaalde taken en verantwoordelijkheden naar het lokale bestuursniveau mag niet leiden tot een verschuiving van de problematiek van de achterstand.

Inzake ruimtelijke ordening worden de gemeenten "ontvoegd" en ze zullen in de toekomst meer zelf de stedenbouwkundige vergunningen kunnen beoordelen en afleveren. Het probleem van de onredelijke behandeltermijn mag niet gewoon worden verschoven naar het gemeentelijk niveau en er moet voldoende in kwaliteit en opleiding worden geïnvesteerd bij het niveau, dat nieuwe of ruimere bevoegdheden krijgt. Hetzelfde geldt voor de discussie die er bestond over de eventuele verschuiving van de leegstandsheffing naar het lokale niveau, wat uiteindelijk niet is gebeurd in het nieuwe Leegstandsdecreet. Hoewel er redenen zijn om aan te nemen dat het probleem van de lange duurtijd voor de behandeling van stedenbouwkundige vergunningen stilaan opgelost geraakt, is het misschien nog te vroeg om te gewagen van definitieve ontwikkelingen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET COÖRDINATIE EN VERWERKING VAN GEGEVENS

AANBEVELING 2003-47

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen, zo actief mogelijk te gebruiken en, waar nodig, te corrigeren bij de behandeling van aanvragen. Als het om gegevens gaat die worden verwerkt of ter beschikking gesteld door andere overheden, al dan niet van een ander bevoegdheidsniveau, moet de samenwerking tussen de beleidsniveaus geïntensiveerd worden, bijvoorbeeld op het gebied van het onroerend goed. De mogelijkheden van e-government moeten optimaal worden benut.

In heel wat klachtendossiers botst de Vlaamse Ombudsdienst al jaren op het feit dat gegevens en informatie niet of onvoldoende worden uitgewisseld. In de mate van het mogelijke moet een efficiënte uitwisseling en koppeling van zowel interne als externe gegevens leiden tot een automatische toekenning van bepaalde voordelen en tegemoetkomingen. Er zijn een aantal positieve ontwikkelingen te melden (onroerende voorheffing en gezinsdossier studietoelagen). In verband met de studietoelagen wijzen we nogmaals op de resoluties van 7 februari 2001 (Stuk 425 (2000-2001) - Nr. 1) en van 19 december 2002 (Stuk 1383 (2002-2003) - Nr. 1), waarin de Vlaamse Regering wordt gevraagd zo snel mogelijk overleg te plegen met de federale regering over een regeling om mee te delen welke belastingplichtigen met kinderlast beantwoorden aan de inkomenscriteria voor de studietoelagen. Een actieve overheid past voorts zelf de gegevens aan, zodra ze kunnen worden gecorrigeerd, bijvoorbeeld eigendomsgegevens in het kader van de leegstandsheffing.

Naar aanleiding van aanbeveling 2003-03, die luidt dat de Vlaamse overheid ervoor moet zorgen dat een goedgekeurde aanvraag tot opsplitsing niet jaarlijks herhaald hoeft te worden als er niets aan de eigendomssituatie is gewijzigd, wordt door de secretaris-generaal van het departement Algemene Zaken en Financiën gesteld dat er voor het aanslagjaar 2004 nog één keer een aanvraag zou moeten gebeuren; nadien gebeurt de opsplitsing van de aanslag automatisch wanneer de toestand ongewijzigd blijft. In de Beleidsnota Bestuurszaken wordt gepreciseerd dat de "elektronische hefboom" moet worden verstevigd en dat de uitwisseling van gegevens en de samenwerking tussen verschillende overheidsniveaus centraal staat (pagina 12-14).

De minister-president vindt dat er terecht wordt gewezen op de noodzaak om zoveel mogelijk gegevens te koppelen. Er zijn een aantal initiatieven in dit verband, zoals de portaalsite Geo-Vlaanderen, die allerhande geografische informatie ter beschikking stelt, of het gezinsdossier studietoelagen. De vraag naar gegevenskoppeling en een maximale informatie-uitwisseling is als het ware een vanzelfsprekendheid, maar is niet altijd eenvoudig te realiseren. Hij wijst wel op wat gebeurt met het ondernemingsnummer. In navolging van de federale wet voor de oprichting van de Kruispuntbank voor Ondernemingen (KBO), die stelt dat de overheid geen informatie meer mag vragen aan een burger of bedrijf indien die reeds op overheidsniveau aanwezig is, doen verschillende Vlaamse instellingen vandaag reeds een beroep op elkaars informatie. "Informatie is echter niet altijd eenduidig aanwezig - zo vervolgt de minister-president - (er ontbreken soms Belgische referentiebestanden) of is technisch niet koppelbaar. Daarbovenop is er de privacy-wetgeving. Bovendien, waar burgers of bedrijven soms sterk vragende partij zijn voor e-government en administratieve vereenvoudiging, merken we even vaak grote argwaan. Het rationele droombeeld van verschillende informatie-knooppunten wordt niet door iedereen met evenveel enthousiasme gedeeld". Besluitend wordt gesteld dat aldus de duidelijke betrachting wordt geïllustreerd om maximaal te streven naar geïntegreerde informatiesystemen, maar er wordt tegelijk aangetoond dat er heel wat belemmeringen voorhanden kunnen zijn die de realisatie van deze betrachting bemoeilijken.

In het kader van het project Vlaams fiscaal platform zouden alle gegevens van de diverse heffingen kunnen worden gelinkt. Volgens de secretaris-generaal van het departement Algemene Zaken en Financiën in een reactie wordt bekeken of het gelet op de kostprijs van een dergelijk systeem niet opportuun is onmiddellijk de functionaliteiten van andere heffingen zoals de verkeersbelastingen op te nemen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET INFORMATIEVERSTREKKING, COMMUNICATIE EN ACTIEVE BEGELEIDING OP MAAT

AANBEVELING 2003-48

De Vlaamse overheid moet permanent aandacht hebben voor toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking, ook als ze samenwerkt met andere instanties. De Vlaamse overheid moet instaan voor communicatie en begeleiding op maat, zodat burgers die recht hebben op een bepaalde voorziening, die ook effectief ontvangen.

Deze aanbeveling bevat diverse dimensies: (a) de noodzakelijke vernieuwing en verbetering van de portaalsites en het transactieloket; (b) de toegankelijkheid van de informatie zodat de sociaal-economische groepen waarvoor bepaalde voordelen en tegemoetkomingen bedoeld zijn, die ook effectief krijgen, en informatie op maat, bijvoorbeeld in de sfeer van het welzijn; (c) beleidsvoornemens moeten worden waargemaakt en (d) grondige en tijdige informatie bij grote ingrepen in het leefmilieu.

Waar staan we op dat gebied? De Vlaamse Regering wil op het pad van een toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking verder gaan. De minister-president geeft enkele voorbeelden ter illustratie.

- Wat de toegankelijkheid van de portaalsites betreft, besliste de vorige Vlaamse Regering al dat haar websites en webtoepassingen toegankelijker moeten worden voor ouderen en personen met een handicap. Tegen 2007 moet die toegankelijkheid - overeenkomstig internationale en Europese normen - aanzienlijk zijn toegenomen. Tegen uiterlijk 2010 zouden alle websites en -toepassingen, zowel intranet als internet, van de Vlaamse overheid gebouwd zijn volgens de toegankelijkheidsnormen van het BlindSurferlabel.
- Wat de informatie naar moeilijk bereikbare doelgroepen betreft, bepaalt het regeerakkoord heel duidelijk dat de digitale kloof moet worden overbrugd. De publicaties worden in een heldere taal opgesteld en zo goed mogelijk afgestemd op de bewuste doelgroep en verdeeld via intermediaire organisaties. Nog een concreet voorbeeld situeert zich bij de afdeling Studietoelagen, waar heel wat initiatieven worden genomen om de drempel voor studietoelagen weg te nemen (eenvoudige aanvraagprocedure, zitdagen en computersimulaties).
- Voor het beginsel dat de overheid klantvriendelijke toezeggingen gestand moet doen wordt verwezen naar de Code van Goede Praktijk, die de kwaliteitsnormen formuleert van de Vlaamse overheidscommunicatie, en stelt dat campagnes enkel betrekking kunnen hebben op aanvaard beleid.
- Een voorbeeld van werfcommunicatie bij grote infrastructuurwerken deed zich voor bij de werken aan de Antwerpse Ring. Uitgangspunt was dat de burger niet zelf op zoek hoeft te gaan naar informatie.

Toch duiken er in het klachtenbeeld elk jaar opnieuw lacunes op in dit verband. Zo blijkt de werfcommunicatie vrij goed te lukken voor grote projecten, bij kleinere is dat minder het geval, zo merken we in het klachtenbeeld. Een toepassing van de noodzakelijke actieve informatieverstrekking in het klachtenbeeld betreft de sector van de testen en de opleidingen die de VDAB organiseert.

Daar pleiten we er voor dat de VDAB de selectieprocedures voor opleidingen zodanig organiseert dat de betrokkenen exact weten aan welke voorwaarden zij moeten voldoen en hoe de selectie zal verlopen en dat de VDAB er voorts op toeziet dat stages die worden gevolgd in het kader van een VDAB-opleiding, regelmatig worden opgevolgd. De VDAB moet de uitslag van de opleidingen steeds meedelen. We verwijzen ook opnieuw naar het klachtenbeeld in de sector van het welzijn.

AANBEVELING 2003-49

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de kwaliteitseisen effectief worden gegarandeerd, als zij instellingen of partners betreft bij opdrachten van algemeen belang en daarvoor met hen samenwerkt of hen erkent. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat aan instellingen die voor haar of onder haar toezicht werken, geen moeilijk of niet verzoenbare functies en opdrachten worden toebedeeld, in het bijzonder de combinatie van controlerende en ondersteunende functies.

Om alle opdrachten eigen aan de Vlaamse verzorgingsstaat waar te maken doet de Vlaamse overheid vaak een beroep op diverse instellingen en derden, al dan niet behorend tot de particuliere sector. De burger heeft naar onze mening recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening, ook al worden de opdrachten uitbesteed, bijvoorbeeld in het gebied van het welzijn of het milieu.

Daar er moeilijk te verzoenen rollen bijeengebracht worden in welbepaalde instellingen, is het van belang deze duidelijk te scheiden. Zo is in het kader van BBB voor de sector van de volksgezondheid en het gezin geopteerd voor een afzonderlijk intern verzelfstandigd agentschap Inspectie en Toezicht, of zijn de opdrachten inzake adoptie opgesplitst tussen Kind en Gezin enerzijds en de Centrale Autoriteit voor Adoptie anderzijds.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

AANBEVELING 2003-50

De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, ofwel door de aanpassing van de regelingen.

De Vlaamse overheid mag niet te lang talmen met ingrijpen in regelgeving, als al lang bekend is dat die regelgeving aanleiding geeft tot toepassingsproblemen, rechtsonzekerheid, onduidelijkheid en ongewenste neveneffecten. Dat is een elementair beginsel van behoorlijke regelgeving.

Die onbedoelde neveneffecten kunnen worden opgespoord door de invoering van een stelsel van regelgevingsevaluatie. De verplichting om op te treden geldt daar waar nodig regelgevend, zowel op decretaal als op reglementair gebied. Stroomlijning van regelgeving is vaak aangewezen: dat geldt bijvoorbeeld ook inzake studietoelagen en de verschillen die vooralsnog bestaan tussen de stelsels, die gelden voor het hoger onderwijs en voor het secundair onderwijs. Hetzelfde geldt voor de diverse leegstandsheffingen en de aanmoedigingspremies voor loopbaanonderbreking in de verschillende sectoren.

Het regeerakkoord stelt dat de capaciteit om regelgeving van goede kwaliteit te leveren moet worden versterkt (pagina 58) en in de Beleidsnota Bestuurszaken lezen we dat "de consequent volgehouden aandacht voor het regelgevingsproces ... op lange termijn (moet) resulteren in nieuwe regelgeving die aan de criteria van goede regelgeving voldoet, bestaande regelgeving die samenhangt, die zorgvuldig gecodificeerd is en die zoveel mogelijk samengebracht is in één tekst en regelgeving die zo weinig mogelijk administratieve lasten genereert" (pagina 7).

In het voortgangsrapport van de Kenniscel Wetsmatiging over het reguleringsmanagement wordt terecht gesteld dat de klachten van burgers belangrijke informatiebronnen voor reguleringsmanagement zijn: geregeld overleg tussen de kenniscel en de ombudsdienst is dus aangewezen en heeft ook plaats.

In sommige gevallen is bij de invoering van nieuwe maatregelen een RIA (regulerings-impactanalyse) inderdaad een nuttige en noodzakelijke stap om te kijken naar mogelijke knelpunten en om deze te vermijden: een voorbeeld ligt voor in de sector van de economie, waarbij bij de uitvoering en promotie van bepaalde steunmaatregelen een voldoende ruim budget moet worden uitgetrokken om volledig aan de te verwachten vraag te kunnen beantwoorden. Wij verwijzen naar het themahoofdstuk. Zoals bekend is vanaf 1 januari 2005 een RIA verplicht voor alle voorontwerpen van decreet en ontwerpbesluiten van de Vlaamse Regering die een regulerend effect hebben op de burger, het bedrijfsleven of non-profit organisaties.

AANBEVELING 2003-51

De Vlaamse overheid moet er, bij de eerbiediging van het subsidiariteitsbeginsel in de taakverdeling met de andere overheden, over waken dat daaraan een zinvolle invulling wordt gegeven en ze moet vermijden dat dat leidt tot inertie of onduidelijkheid voor de burger.

In heel wat reglementeringen is het subsidiariteitsbeginsel een expliciet, maar meestal impliciet richtsnoer voor de ordening en verdeling van bevoegdheden, bijvoorbeeld tussen de Vlaamse overheid en de lokale overheden. Als taken worden toevertrouwd aan de lokale overheden, dan is het noodzakelijk na te kijken of die overheden voor die taken over voldoende bestuurskracht beschikken of kunnen verwerven en of daaraan ook bepaalde expertise en de noodzakelijke handhavingsmiddelen kunnen worden gekoppeld.

Inzake ruimtelijke ordening en de ontvoogding ingevolge de verdere implementatie van het decreet van 18 mei 1999 zal dat moeten worden bewaakt. Wat de handhaving met betrekking tot milieuklachten betreft, wordt verwezen naar twee beleidsinitiatieven, met name het voorontwerp Handhavingsdecreet en het in de praktijk brengen van de resultaten van het kerntakendebat.

Soms geraken problemen niet opgelost door een verkeerd begrepen subsidiariteit. Tekenend daarvoor is de problematiek van de vogelschrikkanonnen. Het probleem is bekend, maar het Vlaams Parlement stelt voor om de oplossing toch op het gemeentelijke niveau te houden, maar enkel via een omzendbrief en niet via een decreet. Daardoor wordt geen duidelijke uitspraak gedaan of de materie nu zal worden geregeld of niet.

AANBEVELING 2003-52

De Vlaamse overheid mag niet talmen met de uitwerking en uitvoering van basisregelgeving, ook als andere bevoegdheidsniveaus daarbij betrokken zijn. Zodra kaderregelingen op decretaal niveau tot stand zijn gekomen die uitvoering behoeven om daadwerkelijk de beoogde effecten te bereiken, moet aan de uitvoering daarvan ook de nodige aandacht worden besteed.

In bepaalde Vlaamse bevoegdheidsdomeinen zijn sinds 1999 belangrijke decretale vernieuwingen en wijzigingen doorgevoerd. Maar sommige kaderregelingen behoeven nog een uitvoeringsreglementering, om ze daadwerkelijk op het terrein uitwerking te laten hebben. Alleen met een efficiënte uitvoeringsreglementering worden de beoogde doelstellingen bereikt.

De voorbeelden betreffen de Vlaamse Wooncode (de uitwerking van een uniform sociaal huursstelsel), het handavingsluik inzake leefmilieu, enzomeer.

AANBEVELING 2003-53

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen waarop de burger te goeder trouw meent te kunnen rekenen tijdig en volledig na te komen. Zij moet daarbij de voorradige kredieten zo correct mogelijk inschatten, om bij de burger geen valse verwachtingen te scheppen.

Door de begrotingsmaatregelen in de zomer van 2003 is er grote onduidelijkheid gerezen in verband met de uitbetaling of niet-uitbetaling van bepaalde tussenkomsten en tegemoetkomingen. De betaling van een aantal tegemoetkomingen is door de begrotingsrichtlijn ook in 2004 in de problemen gekomen. We verwijzen in het bijzonder naar financiële tegemoetkomingen inzake huisvesting, naar het persoonlijk assistentiebudget voor personen met een handicap en naar de aanmoedigingspremie bij loopbaanonderbreking. Uitgaven in verband met deze laatste premies mogen niet worden vertraagd door budgetcontroles.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET FISCALITEIT EN INVORDERING**AANBEVELING 2003-54**

De Vlaamse overheid moet op korte termijn werk maken van de aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit, zowel in het juridisch kader als bij de uitvoeringsorganisatie.

De reeds in 2001 aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit moet worden uitgewerkt en in de praktijk omgezet, vooral wat het gebrek aan duidelijkheid en aan uniformiteit betreft, zoals wat betreft de inningsmodaliteiten, de termijnen, de bezwaarprocedures, de bevoegde overheden, enzovoort. Het programmadecreet 2004 voorziet in een harmonisering van de decreetgeving leegstand-bedrijfsruimten met de wetgeving inzake onroerende voorheffing inzake betaaltermijnen, bezwaartermijnen, intrestpercentage en tijdstip van belastbaarheid. Tevens werd de boete wegens laattijdige betaling in de leegstand-bedrijfsruimten afgeschaft. Ook dit is gelijklopend met de onroerende voorheffing waar een dergelijke boete ook niet bestaat.

AANBEVELING 2003-55

De Vlaamse overheid moet haar fiscaal invorderingsbeleid verbeteren.

Bij de inning van fiscale inkomsten moet de Vlaamse overheid zelf het principe van de kostenbesparing hanteren. Dat geldt ook voor haar opdrachthouders als bepaalde taken en opdrachten worden uitbesteed. Voorts moet de Vlaamse overheid, bij de invordering van heffingen en belastingen, oog hebben voor de maatschappelijke en financiële situatie van de zwakke groepen in de samenleving en haar optreden in het licht van die situatie aanpassen.

In sommige gevallen pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een "zacht" invorderingsbeleid, dat rekening houdt met de concrete situatie van de belastingplichtige, zonder afbreuk te doen aan het gelijkheidsbeginsel.

Een opsplitsing van de onroerende voorheffing is in bepaalde gevallen blijkbaar niet mogelijk. Toch hoeft men bij een gedeeltelijke betaling niet per se het ontbrekende deel te gaan vragen bij degene die al betaald heeft, maar wel bij de partner, van wie de dienst weet dat die niet bereid is tot een onderlinge regeling en nog niet betaald heeft.

AANBEVELING 2003-56

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.

De Vlaamse overheid moet ook algemene begrippen en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld billijkheid en overmacht in fiscale aangelegenheden, consequenter en ruimer interpreteren.

Vooraf in het fiscale klachtenbeeld blijkt dat de Vlaamse overheid te vaak geen oog heeft voor situaties van belastingplichtigen die aanleiding geven tot de toepassing van algemene begrippen of algemene beginselen van behoorlijk bestuur. Soms zijn er situaties waarbij de burger te goeder trouw en conform de filosofie van de regelgeving zou moeten kunnen genieten van een gunstiger regime, dan thans wordt toegepast. Nog steeds geldt een differentiële toepassing bij de diverse Vlaamse overheden met fiscale bevoegdheden. De soepele en correcte houding van de Belastingdienst voor Vlaanderen verdient daarbij aanbeveling. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor meer consistentie en consequentie daarbij en heeft ook het gelijkheidsbeginsel voor ogen.

Zowel de begrippen "overmacht" als "ambtshalve ontheffing" kunnen ruim worden uitgelegd en op die manier oplossingen bieden voor situaties waarin een strikte toepassing van de fiscale regelgeving leidt tot onbillijke of sociaal onaanvaardbare situaties. In het nieuwe leegstandsstelsel is bijvoorbeeld geopteerd voor een commissie, die de aanwezigheid van overmacht moet beoordelen.

Wat is het standpunt van de minister-president inzake de aanbevelingen 2003-55 en 2003-56? De Vlaamse Regering zal concreet een aantal inhoudelijke en structurele maatregelen nemen die tot doel hebben de dienstverlening naar de belastingplichtige te verbeteren, zoals het feit dat alle vorderingen van een belastingplichtige naar dezelfde gerechtsdeurwaarder gaan. Het principe van de gelijkberechtiging van de burger mag alleszins niet worden geschaad. "Het pleidooi om het overschrijden van de bezwaartermijn in situaties van goede trouw toe te laten," zo stelt de minister-president, "is niet te rijmen met de strenge decreetgeving terzake die stelt dat bezwaartermijnen van openbare orde zijn". Uiteraard heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst ook vooral diezelfde beginselen voor ogen, maar meent dat er meer mogelijk is dan thans wordt voorgesteld.

De Vlaamse Regering wordt in de resolutie van het Vlaams Parlement gevraagd "inzake fiscaliteit inhoudelijke en structurele maatregelen te treffen, met als doel de belastingen correct en rechtvaardig te innen en de dienstverlening aan de belastingplichtige te verbeteren, waarbij niet alleen met het gelijkheidsbeginsel en de rechtszekerheid rekening wordt gehouden, maar ook met de principes van billijkheid en overmacht, voorzover dat binnen het regelgevende kader mogelijk is".

AANBEVELING 2003-57

De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de verschillende fiscale heffingen in situaties van meervoudige belastingplichtigen op eenvoudig verzoek mogelijk maken en, in de mate van het mogelijke, die opsplitsing ook automatisch verlengen.

De Vlaamse overheid moet maximaal vermijden, omwille van haar eigen inningscomfort, anderen dan de belastingplichtigen te taxeren. Van belang is daarbij zeker of hoofdelijkheid in de regelgeving bepaald is (zoals in de leegstandsregeling voor woningen en gebouwen). Voor een analyse in het kader van de heffing op leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimten, de onroerende voorheffing en de heffing op leegstand en verkrotting van gebouwen en woningen verwijzen we naar eerdere jaarverslagen en naar de desbetreffende themahoofdstukken. Er zijn drie aspecten aan verbonden: de opsplitsing op het moment van het ontstaan van een verplichting (inventaris (a)), de opsplitsing bij de inkohiering en/of invordering (b) en de automatische verlenging van de opsplitsing (c), zolang niets aan de toestand wijzigt. Volgens bepaalde rechtspraak moet trouwens sowieso apart worden ingekohierd. Eventueel decretaal bepaalde hoofdelijkheid slaat alleen op de betalingsplicht.

Voor de onroerende voorheffing is er een systeem uitgewerkt om op termijn de opsplitsingen automatisch toe te kennen, zodra er uiteraard een eenmalige aanvraag is geweest als aan bepaalde voorwaarden is voldaan. De Vlaamse fiscale overheid moet dergelijke systemen verder uitwerken en veralgemenen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2003-58

De Vlaamse overheid moet een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid ontwikkelen en in stand 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 bestraffing. De burger moet ten slotte weten waar hij voor klachten over overtredingen terecht kan.

De geloofwaardigheid van beleid staat of valt met de effectieve bestraffing. 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.

In het regeerakkoord wordt aangekondigd dat afspraken worden gemaakt met de federale overheid, maar dat vertrokken wordt van de idee van een maximale invulling van het Vlaamse niveau (pagina 59).

De minister-president stelt dat er minder regels nodig zijn, maar die moeten wel echt worden gehandhaafd. Dit vergt een veel betere samenwerking tussen alle overheidsdiensten, politie, openbaar ministerie, de rechterlijke macht én de strafuitvoering, bijvoorbeeld op het gebied van de ruimtelijke ordening en het leefmilieu. Rode draad is dat de effectieve handhaving van de Vlaamse regelgeving moet worden versterkt.

De Vlaamse Regering wordt in de resolutie van het Vlaams Parlement gevraagd "met het oog op een versterking van de effectieve en consequente handhaving van de Vlaamse regelgeving, de samenwerking tussen de diverse betrokken overheidsdiensten te verbeteren en de lokale overheden mogelijkheden aan te reiken om een dergelijk handhavingsbeleid op het terrein gestalte te kunnen geven".

AANBEVELING 2003-59

De Vlaamse overheid moet ervoor waken dat de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnd wordt door duidelijke overtredingen langdurig te gedogen. Meer dan thans het geval is kan eventueel via het administratief toezichtsmechanisme worden opgetreden, wanneer andere overheden de opdrachten, die ze van de Vlaamse overheid toebedeeld kregen, niet of niet correct uitvoeren.

Het jarenlang gedogen van ernstige overtredingen met milieuhinder voor de omwonenden ondermijnt grondig de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid en meer algemeen het vertrouwen van de burger in de overheid. De methode van de werking via het administratief toezicht zou kunnen worden veralgemeend, daar waar onder meer lokale overheden niet of niet correct hun opdrachten uitvoeren, zoals onder meer inzake het optreden tegen milieuhinder.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET ADMINISTRATIEVE VEREENVOUDIGING

AANBEVELING 2003-60

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor administratieve lastenverlaging en administratieve vereenvoudiging en optimaal de mogelijkheden van e-government gebruiken voor de oplossing van problemen, zoals de herhaling van opsplitsingsaanvragen, trage adviezen door het kadaster en ontbrekende attesten.

Uiteraard is het een goede zaak dat men overgaat tot administratieve en logistieke vereenvoudiging. Maar er mag geen spanning groeien tussen de lovenswaardige intenties en de frustrerende realiteit van elke dag. In het regeerakkoord wordt gepleit voor eenvoudige procedures, een zo dicht mogelijk aanspreekpunt, investeringen in e-government, een meldpunt administratieve lasten, sluitende afspraken voor verzameling en uitwisseling van gegevens, de invoering van het gezaghebbend advies (pagina 58-59).

14.3.2 NIEUWE ALGEMENE AANBEVELINGEN

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN

AANBEVELING 2004-34

De Vlaamse overheid moet ervoor waken om vanuit een situatie van schaarste van middelen en de daaruit voortvloeiende besparingsdoelstellingen geen te lineaire maatregelen te nemen, die onnodig nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de burger. De Vlaamse overheid moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de al dan niet uitbetaling van premies of de vertraging ervan.

Na de ervaringen met de begrotingsrichtlijn in 2003 en de aangepaste formule voor 2004 is het van belang vooraf te onderzoeken en te vermijden dat elementaire dienstverlening of reeds verworven rechten door financiële of personeelsmaatregelen worden geschonden. We verwijzen in het bijzonder naar het persoonlijk assistentiebudget voor personen met een handicap en naar de aanmoedigingspremie bij loopbaanonderbreking. Uitgaven in verband met deze laatste premies mogen niet worden vertraagd door budgetcontroles.

Een wervingsstop, zoals die aanvankelijk door de nieuwe Vlaamse Regering werd vooropgesteld, is in die zin nefast. Een lineaire en niet gemoduleerde toepassing houdt immers te weinig rekening met de noden van de dienstverlening. Een nieuw aspect, dat vooral in 2004 aan bod is gekomen, is inderdaad de overgang van de begrotingsorthodoxie naar de personeelsorthodoxie. Sommige maatregelen van lineaire wervingsstop (en niet-vervanging van vertrekkende personeelsleden) hadden problemen tot gevolg, en soms onderbemensing. De lineaire wervingsstop is wel door de Vlaamse Regering in haar vergadering van 28 januari 2005 teruggedraaid. Soms zijn extra maatregelen noodzakelijk, bijvoorbeeld voor het wegwerken van de achteruitgang in de OVAM-beroepen.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING

AANBEVELING 2004-35

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat regelgeving en uitvoeringsreglementering aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds meer voorkomende nieuwe samengestelde leefeenheden, en de gevolgen daarvan in aanmerking nemen.

Heel vaak gaat reglementering uit van het klassieke gezin. Vaak worden voordelen of tegemoetkomingen toegekend op basis van het aantal personen dat is ingeschreven op een bepaald adres. De maatschappelijke ontwikkelingen gaan evenwel soms in een andere richting. Dat blijkt onder meer ook uit de uitbreiding van het co-ouderschap. Noties zoals "inwonende" kinderen of "gedomicilieerde" persoon dekken dan niet meer deze maatschappelijke realiteit.

Enkele voorbeelden zijn de sector van de voorzieningen in verband met wonen, met name de verhuring van sociale woningen en de leningen van het Vlaams Woningfonds, en de levering van gratis water en elektriciteit. De Vlaamse overheid moet daarbij meer rekening houden met nieuwe samenlevingsvormen in de leefeenheid. Een globaal onderzoek naar de noodzakelijke aanpassingen van de regelgeving in dit verband dringt zich op.

AANBEVELING 2004-36

De Vlaamse overheid moet snel maar behoorlijk ingrijpen in situaties waarbij reeds lang neveneffecten of onvolkomenheden bekend zijn, en daarbij eventueel en indien nodig overleg plegen of samenwerking zoeken met andere bevoegdheidsniveaus. Zij moet vermijden dat aangekondigde hervormingen, zowel op het inhoudelijke als op het institutionele vlak, te lang uitblijven, waardoor ofwel de toestand die aanleiding geeft tot de hervorming, ofwel de verwarring en onduidelijkheid blijven bestaan of ontstaan.

Deze aanbeveling vertoont verschillende dimensies.

- Voorbeelden van reeds lang aangekondigde hervormingen zijn deze van de handhaving inzake leefmilieu of de implementatie van het Beter Bestuurlijk Beleid. Reeds medio de jaren negentig is ingevolge de werkzaamheden van de zogenaamde Commissie Bocken sprake van een aangepast milieuhandavingsstelsel. Opnieuw is nu door de minister aangekondigd dat dit ter sprake zal komen. Het is evenwel merkwaardig dat het bijna tien jaar moet duren vooraleer voorstellen, waarover een voldoende consensus bestaat, in decretale teksten worden omgezet.
- Een ander voorbeeld waarbij vraagtekens kunnen worden geplaatst is de implementatie van Beter Bestuurlijk Beleid. Het is evident dat een zo ruime hervormingsoperatie de nodige tijd vergt. De hervorming wordt echter in bepaalde gevallen aangevoerd om bepaalde regelgeving niet uit te werken of om personeelsbehoeften niet in te vullen. Voorts duurt deze operatie, die soms voor onduidelijkheid op de werkvloer zorgt, wel zeer lang.
- Een probleem dat al lang bekend is, is dat van overlast door de vogelschrikkanonnen, die landbouwers gebruiken. In een resolutie van het Vlaams Parlement van 21 januari 2004 worden de alternatieven gepromoot, maar wordt gesteld dat dit een gemeentelijke aangelegenheid moet blijven. Toch wordt gevraagd via een imperatieve omzendbrief een aantal minimale bepalingen op te leggen. In de eerste plaats kan er op worden gewezen dat een omzendbrief in beginsel geen (nieuwe) normen mag opleggen; bovendien is het argument dat de Vlaamse overheid geen bevoegdheid heeft in deze materie relatief, aangezien zij zelf via de bevoegdheid over de gemeenten tot regulering kan overgaan. Ook al hoopt de Vlaamse Ombudsdienst dat de problematiek op die wijze opgelost geraakt, toch is het volledig naar de gemeenten toeschuiven niet evident als oplossing.
- De Vlaamse overheid moet bij de uitwerking van regelingen voor de toekomst ook aandacht hebben voor de oplossing van gevallen in het verleden en aldus het historisch passief verwerken. Voorbeelden zijn het decreet op het integraal waterbeleid, waarbij een watertoets wordt ingevoerd voor nieuwe vergunningen, maar waarbij bestaande problematische situaties niet per se worden opgelost. Na de invoering van de watertoets bij de aflevering van stedenbouwkundige vergunningen moet de Vlaamse overheid inderdaad ook oplossingen uitwerken voor het historisch passief. Aan de ene kant zullen de intenties vervat in het decreet integraal waterbeleid hopelijk snel tot concrete oplossingen leiden. De mogelijke aankoopverplichting wordt in het vooruitzicht gesteld, maar dan moet de betrokkene wel de waardevermindering van zijn eigendom aantonen. Er zijn echter woningen die thans nog gelegen zijn in waterzieke gebieden. Daarom moet samen met de lokale overheden worden nagegaan wat kan worden gedaan voor reeds bestaande woningen in zware risicogebieden.
- De Vlaamse overheid moet verder vorm geven aan regelingen inzake objectieve aansprakelijkheid, wanneer niet de schuldvraag, maar wel de maatschappelijke en juridische gevolgen van een toestand een interventie noodzakelijk maken. Een voorbeeld is de ambtshalve sanering door de OVAM. De ambtshalve sanering houdt in dat de OVAM kan overgaan tot ambtshalve sanering wanneer de vervuilers hun saneringsverplichtingen niet nakomen. Omwille van de beperkte middelen van het Fonds Ambtshalve Sanering en het feit dat bepaalde saneringen geen dringend karakter hebben, kan het soms zeer lang aanslepen. Positief is

wel dat de OVAM voorzorgsmaatregelen treft, zodat er geen risico meer is voor de omgeving. Op geregelde tijdstippen wordt voorts gecontroleerd of die maatregelen voldoende zijn. Daar waar risicovolle toestanden dit noodzaken moeten vormen van objectieve aansprakelijkheidsregelingen worden onderzocht.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING

AANBEVELING 2004-37

De Vlaamse overheid moet teneinde handhavingsproblemen en een daaruit voortvloeiend handhavingsdeficit te vermijden, investeren in de diversificatie van de sancties, en zeker ook waar mogelijk aandacht hebben voor administratieve sancties.

Om handhaving een realistisch karakter te geven (absolute handhaving is onmogelijk) en het handhavingsdeficit, alsook het gevoel bij de burger in dat verband, om te buigen, is het noodzakelijk na te denken over en over te gaan tot meer diversificatie en differentiëring op het gebied van de sanctionering. Administratieve en dus niet-gerechtelijke afdoening zijn daarbij zeker het overwegen waard.

Wij denken hierbij in het bijzonder aan drie toepassingsterreinen. In de eerste plaats moet worden beoordeeld of de nieuwe regeling, die van toepassing wordt op de overtredingen bij De Lijn, een positieve uitwerking heeft. Door een te snelle doorzending naar de parketten kreeg de informele manier van afhandeling niet echt een kans. Ook inzake milieuovertredingen is al lang sprake van de invoering van administratieve sancties via een nieuw milieuhandhavingsdecreet. Zoals eerder vermeld duurt het naar onze mening onverantwoord lang vooraleer dit wordt ingevoerd.

Maar ook op het gebied van de ruimtelijke ordening en de stedenbouw is in het handhavingshoofdstuk nood aan een diversificatie van de sanctioneringsmechanismen. De handhaving inzake ruimtelijke ordening ligt zeer gevoelig, zodat terzake een moeilijk evenwicht moet worden gevonden. Het instrument van de administratieve boete bestaat in het decreet op de ruimtelijke ordening, met name bij de stakingsvordering, maar het valt te onderzoeken of dit mechanisme niet verder kan worden uitgebreid.

14.4 Overzicht van de voorstellen en aanbevelingen

14.4.1 VOORSTELLEN

VOORSTEL 2004-01

De Vlaamse overheid moet naar aanleiding van het nieuwe gemeentedecreet de klachtenbehandelings- en de ombudsfunctie op lokaal vlak regelen, deze laatste door de oprichting van een ombudsdienst, ofwel op gemeentelijk vlak, ofwel via de intergemeentelijke formule, ofwel door de aansluiting bij de werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

VOORSTEL 2004-02

De Vlaamse overheid moet het Klachtendecreet naar de letter en de geest en op een klantvriendelijke manier toepassen. Het begrip klacht moet ruim worden ingevuld en ook over inhoudelijke beslissingen moet kunnen worden geklaagd.

VOORSTEL 2004-03

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning, rationalisering en uniformisering van klachtkanalen en -procedures en meldpunten. Specifieke informatie- en klachtkanalen kunnen de meest geschikte klachtvoorziening zijn, als die een meerwaarde hebben op het gebied van toegang en effectiviteit.

14.4.2 THEMATISCHE AANBEVELINGEN**ONROERENDE VOORHEFFING****AANBEVELING 2004-01**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat een belastingplichtige geen aanslagbiljetten van meerdere aanslagjaren in een korte periode ontvangt. Als dat toch gebeurt, moet er meteen voldoende informatie worden verstrekt over de reden en moet, uit eigen beweging, de mogelijkheid tot de aanvraag van een afbetaling worden vermeld.

AANBEVELING 2004-02

De Vlaamse overheid (in het bijzonder ABAFIM en de Belastingdienst voor Vlaanderen) moet ervoor zorgen dat fouten in de verzendingsadressen van heffingsplichtigen met een tijdelijke buitenlandse verblijfplaats zo snel mogelijk verbeterd worden. Hetzelfde geldt voor de adressen van de erfgenamen van heffingsplichtigen.

MILIEU**AANBEVELING 2004-03**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de afdeling Juridische Dienstverlening) moet op korte termijn de achterstand in de behandeling van de VLAREBO-beroepen wegwerken en een redelijke behandeltermijn garanderen voor de dossiers.

AANBEVELING 2004-04

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet nagaan of de te doorlopen procedure bij een bodemsanering niet versneld kan worden volgens een redelijke termijn. Tevens moeten strenge criteria worden opgesteld voor het verlenen van uitsel aan de saneringsplichtige en moeten alle belanghebbenden geïnformeerd worden over de timing en de procedure.

AANBEVELING 2004-05

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de OVAM) moet onderzoeken hoe er op een efficiënte en kostenverhalende manier kan worden overgegaan tot ambtshalve sanering als de saneringsplichtige zijn verplichtingen niet nakomt binnen een redelijke termijn. Duidelijke informatie moet worden verstrekt over de concrete planning en de timing van de ambtshalve saneringen, gefinancierd door het Bodemsaneringsfonds.

AANBEVELING 2004-06

De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet na de invoering van de watertoets bij de aflevering van stedenbouwkundige vergunningen ook oplossingen uitwerken voor het historisch passief, desnoods op regelgevend vlak, en samen met de lokale overheden nagaan wat er verder kan worden gedaan voor reeds bestaande woningen in zware risicogebieden.

MILIEU – WATER, GAS EN ELEKTRICITEIT**AANBEVELING 2004-07**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet samen met de drinkwatermaatschappijen zorgen voor een meer klantvriendelijke oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge afvalwaterheffing of bijdrage als gevolg van een verborgen lek.

AANBEVELING 2004-08

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VMM) moet samen met de watermaatschappijen de aanvragen voor vrijstelling van de afvalwaterheffing klantgericht onderzoeken en de automatische vrijstelling maximaal toepassen.

AANBEVELING 2004-09

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de VMM) moet samen met de watermaatschappijen de aanrekening van minimumheffingen of -bijdragen door automatisering vermijden en de noodzaak van minimumheffingen heroverwegen.

AANBEVELING 2004-10

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VREG en de Vlaamse Regering) moet haar inspanningen voor informatieverstrekking voortzetten en moet de instelling van een klachtfunctie op het gebied van de gas- en elektriciteitsvoorziening realiseren.

RUIMTELIJKE ORDENING**AANBEVELING 2004-11**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en AROHM) moet samen met de provincies en de gemeenten de kwaliteit van de vergunningverlening en de controle daarop verder verbeteren.

AANBEVELING 2004-12

De Vlaamse overheid (in het bijzonder AROHM) moet samen met de gemeenten bouwovertradingen tijdig opsporen en vaststellen, en binnen een redelijke termijn een herstellvordering indienen. Men mag niet blijven wachten op een uitblijvende beslissing over een vergunningsaanvraag.

AANBEVELING 2004-13

De Vlaamse overheid (in het bijzonder het Vlaams Parlement en de Vlaamse Regering) moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertradingen die het parket seponceert.

AANBEVELING 2004-14

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een vlotte regeling uitwerken voor de vergoeding van schade, veroorzaakt door fouten in de toekenning van restauratiepremies voor beschermde monumenten, in plaats van systematisch door te verwijzen naar de rechter.

WONEN**AANBEVELING 2004-15**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Financieel Management) moet de kosten van de betekeningen van de verjaringstuitende dwangbevelen voor de oude heffingsjaren op zich nemen, ongeacht de beslissing ten gronde gelet op het extreem laat behandelen van de bezwaren voor 1997 én met de kennis dat inmiddels wel vele recentere bezwaren werden behandeld.

AANBEVELING 2004-16

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de inventarisbeheerders, dit kan een gemeente zijn of de cel Huisvesting van de provinciale buitenafdeling van AROHM) moet bij het in praktijk brengen van het gewijzigde Heffingsdecreet de betrokken eigenaars correct identificeren, hen zo ruim mogelijk informeren en hen actief bijstaan in het zoeken naar een oplossing voor de leegstand, verwaarlozing en onbewoonbaarheid van hun pand.

AANBEVELING 2004-17

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet zorgen voor voldoende kwaliteitsvolle sociale huurwoningen en sterke huurprijsstijgingen beperken.

AANBEVELING 2004-18

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet onderzoeken of bij sociale verhuring het woonrecht niet kan worden overgedragen aan inwonende erfgenamen die voldoen aan de objectieve criteria die gesteld worden aan sociale huurders. Verder is het aangewezen om de mogelijkheid voor feitelijke partners in strikte zin om huurder te worden, te beperken tot diegenen die uit eigen hoofde gerechtigd zijn op een sociale huurwoning.

AANBEVELING 2004-19

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet een grotere tijdspanne inbouwen voor de inwerkingtreding van nieuwe regelgeving, zeker wanneer voorwaarden voor het verkrijgen van een huisvestingspremie worden gewijzigd.

ONDERWIJS**AANBEVELING 2004-20**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Beleidsuitvoering Secundaire Scholen) moet de samenwerking en informatie-uitwisseling tussen onderwijsadministraties binnen de Europese Unie betreffende de erkenning van diploma's uitbreiden naar het niveau secundair onderwijs, naar het voorbeeld van NARIC voor het niveau hoger onderwijs.

AANBEVELING 2004-21

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de uitbetaling en de terugvordering van salarissen) moet in geval van terugvorderingen ook de specifieke individuele omstandigheden in aanmerking nemen bij haar beoordeling van een vraag naar een afbetalingsregeling.

AANBEVELING 2004-22

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdelingen die zorgen voor de berekening van de salarissen) moet de regelgeving correct toepassen bij de berekening van het wachtgeld bij terbeschikkingstelling wegens ziekte.

VERKEER, INFRASTRUCTUUR EN MOBILITEIT**AANBEVELING 2004-23**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet bij de toepassing van de Europese richtlijn over omgevingslawaaï expliciet aandacht hebben voor lawaai dat veroorzaakt wordt door de slechte toestand of de aard van het wegdek.

AANBEVELING 2004-24

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de administratie Wegen en Verkeer) moet ervoor zorgen dat de aangekondigde sluiting voor sluipverkeer van de parkings van nevenbedrijven langs autowegen zo snel mogelijk gerealiseerd wordt.

AANBEVELING 2004-25

De Vlaamse overheid (in het bijzonder De Lijn) moet ervoor zorgen dat de interne beroepsprocedure over boetes die in het Exploitatie- en tarievenbesluit is opgenomen, volledig wordt toegepast.

ECONOMIE EN WERKGELEGENHEID**AANBEVELING 2004-26**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet bij de uitvoering en de promotie van economische steunmaatregelen een voldoende ruim budget uittrekken om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.

AANBEVELING 2004-27

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de uitbetaling van de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking en deeltijds werken.

AANBEVELING 2004-28

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de VDAB) moet ruime aandacht besteden aan de tenuitvoerlegging en verdere opvolging van de aanbevelingen in het rapport van zijn eigen klachtendienst, onder meer op het vlak van correcte bejegening, toewijzing van een andere trajectbegeleider, begeleiding van de cursisten op de werkvloer en motivering van testresultaten.

WELZIJN EN GEZONDHEID**AANBEVELING 2004-29**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering) moet instaan voor een beter en duidelijker terugbetalingssysteem voor de hulpmiddelen in het kader van de individuele materiële bijstand (IMB), die door de personen met een handicap in het kader van de bijstandskorf worden aangeschaft, zodat de termijnen voor de behandeling van de aanvrager tot redelijke proporties worden herleid.

AANBEVELING 2004-30

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en het Vlaams Fonds) moet ervoor zorgen dat de wachtlijsten in verband met het persoonlijk assistentiebudget (PAB) zowel op korte termijn als op langere termijn worden weggewerkt. Daarbij moet worden gewaakt over een duidelijke informatieverstrekking aan de rechthebbenden over wanneer ze wat kunnen verwachten. Een efficiënte en transparante centrale wachtlijstwerking is essentieel.

AANBEVELING 2004-31

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de afdeling Algemeen Welzijnsbeleid) moet in verband met de afhandeling van subsidieaanvragen in verband met welzijnszorg zorgen voor duidelijkheid en goede communicatie met de individuele of institutionele subsidieaanvragers.

MEDIA EN CULTUUR**AANBEVELING 2004-32**

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering, de VRT en de verschillende toezichtsorganen) moet een ruimere definitie hanteren van het begrip klacht en moet zorgen voor een rationalisatie van de verschillende klachtenprocedures. De Vlaamse toezichtsorganen op mediagebied moeten laagdrempeliger worden voor potentiële indieners van klachten.

AANBEVELING 2004-33

De Vlaamse overheid (in het bijzonder de Vlaamse Regering en de VRT) moet ernaar streven dat alle Vlaamse kijkers, luisteraars en gebruikers die dat willen, toegang hebben tot het volledige aanbod van de VRT.

14.4.3 ALGEMENE AANBEVELINGEN**AANBEVELINGEN IN VERBAND MET DE BEREIKBAARHEID VAN DE VLAAMSE OVERHEIDSDIENSTEN****AANBEVELING 2004-34**

De Vlaamse overheid moet ervoor waken om vanuit een situatie van schaarste van middelen en de daaruit voortvloeiende besparingsdoelstellingen geen te lineaire maatregelen te nemen, die onnodig nadelige gevolgen hebben voor de dienstverlening aan de burger. De Vlaamse overheid moet erop toezien dat de begrotingscontrole geen invloed heeft op de al dan niet uitbetaling van premies of de vertraging ervan.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET WETGEVINGSKWALITEIT EN NEVENEFFECTEN VAN REGELGEVING**AANBEVELING 2004-35**

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat regelgeving en uitvoeringsreglementering aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals de steeds meer voorkomende nieuwe samengestelde leefeenheden, en de gevolgen daarvan in aanmerking nemen.

AANBEVELING 2004-36

De Vlaamse overheid moet snel maar behoorlijk ingrijpen in situaties waarbij reeds lang neveneffecten of onvolkomenheden bekend zijn, en daarbij eventueel en indien nodig overleg plegen of samenwerking zoeken met andere bevoegdheidsniveaus. Zij moet vermijden dat aangekondigde hervormingen, zowel op het inhoudelijke als op het institutionele vlak, te lang uitblijven, waardoor ofwel de toestand die aanleiding geeft tot de hervorming, ofwel de verwarring en onduidelijkheid blijven bestaan of ontstaan.

AANBEVELINGEN IN VERBAND MET HANDHAVING EN BESTRAFFING**AANBEVELING 2004-37**

De Vlaamse overheid moet teneinde handhavingsproblemen en een daaruit voortvloeiend handhavingsdeficit te vermijden, investeren in de diversificatie van de sancties, en zeker ook waar mogelijk aandacht hebben voor administratieve sancties.

Bijlagen

256	BIJLAGE 1	REGISTER VAN DE IN 2004 BEOORDEELDE DOSSIERS
271	BIJLAGE 2	OMBUDSDECREET VAN 7 JULI 1998
274	BIJLAGE 3	HUISHOUELIJK REGLEMENT VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST
277	BIJLAGE 4	KLACHTENDECREET VAN 1 JUNI 2001
279	BIJLAGE 5	EXTERNE CONTACTEN VAN DE VLAAMSE OMBUDSDIENST IN 2004
282	BIJLAGE 6	BIBLIOGRAFIE 2004
284	BIJLAGE 7	AFKORTINGEN

Op de cd-rom die u op de binnenkant van de achterkant aantreft, vindt u de volledige teksten van de [Rapporten Eerstelijnsklachtenbehandeling 2004](#). U krijgt er als extraatje ook de eerstelijnsklachtenrapportages van [2002](#) en [2003](#) bij.

Bijlagen

Bijlage 1: Register van de in 2004 beoordeelde dossiers

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
1999-0012	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
1999-0035	Interne Werking	Ongegrond	
1999-0092	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
1999-0093	Milieu	Ongegrond	
		Gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	8 - 13
1999-0536	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-0618	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
1999-0818	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
1999-1032	Milieu	Beleidsaanbeveling	
		Andere	
2000-1111	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Ongegrond	
		Gegronnd en voldoende hersteld	4 - 11
2000-1193	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2001-0178	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	8 - 11 - 13
2001-0286	Onderwijs	Andere	
2001-0672	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-0820	Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2001-0909	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2001-1157	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2001-1267	Milieu	Gegronnd en verder te herstellen	5 - 11
2001-1277	Milieu	Ongegrond	
2001-1336	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2002-0027	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2002-0036	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2002-0079	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2002-0109	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2002-0165	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2002-0261	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen	1 - 11 - 13 - 14
2002-0273	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2002-0316	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2002-0389	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0429	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0438	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0469	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2002-0480	Kijk- en Luistergeld	Gegronnd en nog te herstellen	1
2002-0508	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2002-0622	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0640	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 14
		Beleidsaanbeveling	
2002-0710	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0735	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en nog te herstellen	13
2002-0749	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en verder te herstellen	8 - 13
		Geen oordeel mogelijk	

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2002-0771	Milieu	Ongegrond	
2002-0775	Welzijn en gezondheid	Terechte opmerking	10
2002-0787	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	11
2002-0803	Wonen	Geground en nog te herstellen	1
2002-0810	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2002-0855	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2003-0011	Wonen	Ongegrond	
2003-0033	Wonen	Geground en niet herstelbaar	2
2003-0053	Wonen	Andere	
2003-0056	Wonen	Deels gegrond en niet herstelbaar	7
2003-0059	Wonen	Geground en voldoende hersteld	14
2003-0072	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0126	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0153	Milieu	Geground en voldoende hersteld	7 - 13
2003-0178	Wonen	Ongegrond	
2003-0182	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	5 - 13
2003-0196	Wonen	Deels gegrond en verder te herstellen	1 - 13
2003-0217	Wonen	Beleidsaanbeveling	
		Ongegrond	
2003-0240	Wonen	Geground en niet herstelbaar	11
2003-0243	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0252	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0262	Wonen	Geground en voldoende hersteld	7
2003-0270	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0273	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0287	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0302	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0320	Wonen	Ongegrond	
2003-0328	Welzijn en gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0349	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
		Geground en niet herstelbaar	13
2003-0355	Wonen	Ongegrond	
2003-0381	Wonen	Geground en na aandringen voldoende hersteld	13
2003-0386	Milieu	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0395	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0396	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	8 - 11 - 14
		Deels gegrond en voldoende hersteld	2 - 11 - 14
2003-0406	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0408	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0419	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	11
2003-0433	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0438	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0441	Welzijn en gezondheid	Geground en voldoende hersteld	2 - 4 - 13
2003-0462	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0470	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0488	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-0492	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0504	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0507	Wonen	Terechte opmerking	7
2003-0516	Welzijn en gezondheid	Geground en voldoende hersteld	12
2003-0521	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	4
2003-0533	Milieu	Ongegrond	
2003-0537	Milieu	Ongegrond	
2003-0538	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0551	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0560	Milieu	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0568	Milieu	Deels gegrond en niet herstelbaar	11 - 13
2003-0571	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0574	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0577	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0581	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0589	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0590	Interne Werking	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0591	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0596	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0599	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0601	Milieu	Ongegrond	
2003-0604	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0605	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0607	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	1 - 13 - 14
2003-0608	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0617	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0622	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0623	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0625	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0627	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0628	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0629	Milieu	Ongegrond	
2003-0630	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2003-0633	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0635	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
		Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0636	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0639	Economie en Werkgelegenheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	6 - 11
2003-0640	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	5 - 10 - 12
2003-0642	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0650	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0652	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0653	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 13
2003-0656	Milieu	Andere	
2003-0658	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en verder te herstellen	14
2003-0662	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0663	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0665	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0666	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0670	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0673	Wonen	Ongegrond	
2003-0685	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2003-0686	Milieu	Ongegrond	
2003-0688	Welzijn en gezondheid	Terechte opmerking	
2003-0702	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2003-0703	Welzijn en gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	7 - 11
2003-0704	Media en cultuur	Gegrond en verder te herstellen	3
2003-0711	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0716	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0717	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2003-0719	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	5 - 10
2003-0720	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	11 - 13 - 14
2003-0723	Milieu	Ongegrond	
2003-0727	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0728	Wonen	Andere	
2003-0729	Onderwijs	Ongegrond	

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0730	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0738	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	10
2003-0743	Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	9
2003-0747	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0754	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0755	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2003-0758	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0759	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0765	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en niet herstelbaar	10 - 12
2003-0766	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0767	Interne Werking	Geground en voldoende hersteld	8
2003-0772	Wonen	Geground en voldoende hersteld	8 - 11
2003-0779	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0781	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en voldoende hersteld	2
2003-0785	Wonen	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0792	Welzijn en gezondheid	Terechte opmerking	7
2003-0798	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0801	Kijk- en Luistergeld	Ongegrond	
2003-0804	Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	8
2003-0805	Wonen	Andere	
2003-0807	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	12
		Geen oordeel mogelijk	
2003-0811	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2003-0815	Wonen	Geground en voldoende hersteld	4 - 13
2003-0819	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0823	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2003-0825	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0828	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
2003-0831	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-0832	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0833	Media en Cultuur	Deels geground en niet herstelbaar	13
2003-0840	Binnenlandse Aangelegenheden	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0842	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	13
2003-0843	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0844	Economie en Werkgelegenheid	Deels geground en niet herstelbaar	11
2003-0845	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2003-0847	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	14
2003-0851	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0857	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en niet herstelbaar	12
2003-0859	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0866	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling	
2003-0869	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	13
2003-0871	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	13
		Andere	
2003-0872	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en niet herstelbaar	2 - 11
2003-0874	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0875	Wonen	Geground en verder te herstellen	7 - 13
2003-0876	Wonen	Ongegrond	
2003-0877	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2003-0880	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2003-0884	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0888	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0889	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	10 - 11
2003-0891	Milieu	Andere	
2003-0893	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels geground en voldoende hersteld	14
2003-0897	Wonen	Deels geground en nog te herstellen	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-0898	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	13
2003-0905	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
		Ongegrond	
2003-0914	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0919	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	10 - 11
2003-0922	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6
2003-0924	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-0925	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	5 - 10
2003-0926	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2003-0927	Welzijn en gezondheid	Andere	
		Ongegrond	
2003-0928	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0929	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0930	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0932	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0937	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2003-0938	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0941	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0942	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2003-0946	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2003-0948	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0949	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-0952	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0961	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
		Beleidsaanbeveling	
2003-0964	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0967	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	14
2003-0968	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0970	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2003-0971	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2003-0972	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-0982	Milieu	Ongegrond	
2003-0983	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	7
2003-0984	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-0985	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-0988	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0989	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2003-0990	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2003-0991	Wonen	Ongegrond	
2003-0992	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-0994	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0995	Onderwijs	Ongegrond	
2003-0999	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-1000	Milieu	Ongegrond	
2003-1001	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11
2003-1003	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	13
2003-1004	Welzijn en gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2003-1005	Welzijn en gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2003-1006	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2003-1007	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	2 - 11
2003-1008	Interne Werking	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-1010	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 12 - 14
2003-1012	Onroerende Voorheffing	Gegrond en nog te herstellen	13
2003-1013	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2003-1014	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2003-1015	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2003-1016	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-1017	Welzijn en gezondheid	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6
2003-1018	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	5 - 7
2003-1020	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-1021	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2003-1025	Wonen	Ongegrond	
2003-1026	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13 - 14
2003-1028	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	1 - 11 - 12
2003-1029	Milieu	Ongegrond	
2003-1030	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2003-1031	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2003-1033	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-1035	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-1038	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2003-1040	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 11 - 14
2003-1041	Onderwijs	Ongegrond	
2003-1042	Wonen	Ongegrond	
2003-1043	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2003-1044	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-1045	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2003-1046	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2003-1047	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2003-1048	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Ongegrond	
2003-1049	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronnd en nog te herstellen	7 - 10
2003-1050	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2003-1051	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2003-1053	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2003-1054	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	7
2003-1056	Wonen	Ongegrond	
2003-1057	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2003-1058	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 10 - 11
2004-0001	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	4 - 7
2004-0002	Wonen	Deels gegronnd en na aandringen voldoende hersteld	5 - 14
2004-0003	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0005	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0006	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	14
2004-0007	Welzijn en gezondheid	Andere	
2004-0008	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0009	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2004-0012	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0013	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
2004-0015	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	13
2004-0019	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0021	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0022	Ruimtelijke Ordening	Andere	
		Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0024	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0025	Milieu	Ongegrond	
2004-0027	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en nog te herstellen	10
2004-0028	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0029	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	1

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0030	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld Ongegrond	13
2004-0031	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0034	Wonen	Geground en voldoende hersteld	14
2004-0035	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2004-0036	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	4 - 11
2004-0037	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	3 - 11 - 13
2004-0038	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0039	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0040	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0041	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0043	Onderwijs	Geground en niet herstelbaar	8
2004-0044	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2004-0045	Onderwijs	Geground en niet herstelbaar	8
		Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0046	Ruimtelijke Ordening	Geground en na aandringen voldoende hersteld	13
		Deels gegrond en nog te herstellen	13
2004-0047	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0049	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2004-0050	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0052	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0053	Wonen	Ongegrond	
2004-0054	Welzijn en gezondheid	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2004-0056	Wonen	Ongegrond	
2004-0057	Milieu	Ongegrond	
2004-0058	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0059	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0060	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0061	Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	13
2004-0062	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2004-0063	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0064	Kijk- en Luistergeld	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0065	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0067	Onroerende Voorheffing	Geground en niet herstelbaar	9
2004-0068	Ruimtelijke Ordening	Geground en niet herstelbaar	8
2004-0069	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0070	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0072	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0075	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	2 - 11
2004-0076	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	8 - 12 - 13
2004-0078	Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	11 - 13
2004-0079	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0082	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10 - 13
2004-0083	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en niet herstelbaar	11
2004-0084	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0085	Wonen	Geground en nog te herstellen	1 - 13
2004-0087	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0091	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0093	Wonen	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0095	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
2004-0098	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0099	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0101	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	2
2004-0103	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0105	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0106	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld Ongegrond	11 - 13
2004-0108	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en nog te herstellen	7 - 10
2004-0109	Wonen	Ongegrond	
2004-0114	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Beleidsaanbeveling Deels geground en voldoende hersteld	7
2004-0115	Milieu	Ongegrond Deels geground en voldoende hersteld	13
2004-0118	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0119	Wonen	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0120	Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	14
2004-0121	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0122	Wonen	Deels geground en voldoende hersteld	7
2004-0125	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0126	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0127	Wonen	Ongegrond	
2004-0128	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0130	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0131	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0132	Onroerende Voorheffing	Geground en nog te herstellen	13
2004-0133	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2004-0135	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Geground en voldoende hersteld	1
2004-0137	Welzijn en gezondheid	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0138	Ruimtelijke Ordening	Deels geground en voldoende hersteld	7
2004-0139	Milieu	Ongegrond	
2004-0140	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10
2004-0141	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0142	Onroerende Voorheffing	Deels geground en voldoende hersteld	14
2004-0146	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0148	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0149	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0150	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	14
2004-0151	Media en cultuur	Geground en voldoende hersteld	10
2004-0152	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0156	Wonen	Geground en voldoende hersteld	10
2004-0158	Welzijn en gezondheid	Geground en voldoende hersteld	13
2004-0160	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Beleidsaanbeveling	
2004-0164	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking Deels geground en voldoende hersteld	7 13
2004-0165	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0166	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0167	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk Ongegrond	
2004-0168	Economie en Werkgelegenheid	Geground en niet herstelbaar	8
2004-0172	Wonen	Andere	
2004-0173	Onderwijs	Geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0174	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2004-0175	Onroerende Voorheffing	Geground en voldoende hersteld	11
2004-0176	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels geground en nog te herstellen	7 - 10 - 11
2004-0177	Economie en Werkgelegenheid	Geground en voldoende hersteld	11 - 12
2004-0178	Onderwijs	Deels geground en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0179	Milieu	Deels geground en voldoende hersteld	10 - 13
2004-0180	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0182	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Ongegrond	
2004-0183	Welzijn en gezondheid	Geen oordeel mogelijk	
2004-0184	Ruimtelijke Ordening	Geground en voldoende hersteld	13

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0185	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0186	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0187	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0188	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 14
2004-0189	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0190	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0195	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2004-0196	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0197	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 13
2004-0199	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2004-0200	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	8
2004-0201	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0202	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2004-0204	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2004-0206	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0207	Wonen	Ongegrond	
2004-0208	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	8
2004-0212	Milieu	Ongegrond	
2004-0214	Ruimtelijke Ordening	Geen oordeel mogelijk	
		Gegronnd en voldoende hersteld	7
2004-0216	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2004-0218	Media en Cultuur	Ongegrond	
		Gegronnd en niet herstelbaar	8
2004-0219	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0220	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0223	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en nog te herstellen	7 - 9
2004-0224	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0225	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0226	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0228	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2004-0229	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	14
2004-0230	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0231	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0235	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0239	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0242	Wonen	Beleidsaanbeveling	
2004-0243	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	9
2004-0244	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0245	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0246	Welzijn en gezondheid	Andere	
2004-0247	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0249	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2004-0250	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0251	Onderwijs	Gegronnd en nog te herstellen	10
2004-0252	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0253	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0254	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0255	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	6
2004-0258	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0259	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0260	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0261	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0262	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0266	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	9
2004-0267	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
2004-0268	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	

BIJLAGEN

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0269	Onroerende Voorheffing	Gegronde en voldoende hersteld	11
2004-0270	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0271	Welzijn en gezondheid	Gegronde en voldoende hersteld	6
2004-0272	Onderwijs	Deels gegronde en niet herstelbaar	8
2004-0275	Welzijn en gezondheid	Gegronde en niet herstelbaar	12
2004-0276	Onderwijs	Gegronde en voldoende hersteld	8
2004-0277	Onderwijs	Gegronde en voldoende hersteld	11
2004-0278	Wonen	Gegronde en voldoende hersteld	7
2004-0281	Welzijn en gezondheid	Deels gegronde en voldoende hersteld	1
2004-0282	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0286	Welzijn en gezondheid	Terechte opmerking	11
2004-0287	Wonen	Deels gegronde en voldoende hersteld	13 - 14
2004-0288	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegronde en voldoende hersteld	7 - 11
2004-0289	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0290	Milieu	Ongegrond	
2004-0292	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	10
2004-0293	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0295	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0296	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0297	Wonen	Gegronde en voldoende hersteld	9
2004-0298	Welzijn en gezondheid	Andere	
2004-0299	Onderwijs	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0300	Ruimtelijke Ordening	Gegronde en nog te herstellen	4
2004-0301	Wonen	Ongegrond	
2004-0302	Welzijn en gezondheid	Gegronde en voldoende hersteld	8
2004-0303	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0306	Welzijn en gezondheid	Gegronde en voldoende hersteld	13 - 14
2004-0308	Welzijn en gezondheid	Gegronde en voldoende hersteld	13
2004-0311	Wonen	Ongegrond	
2004-0315	Wonen	Gegronde en nog te herstellen	5 - 13
2004-0319	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0323	Onroerende Voorheffing	Gegronde en voldoende hersteld	11
2004-0326	Wonen	Gegronde en voldoende hersteld	7 - 14
2004-0327	Ruimtelijke Ordening	Gegronde en voldoende hersteld	13
2004-0328	Onderwijs	Gegronde en voldoende hersteld	13
2004-0329	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0330	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0332	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde en nog te herstellen	9 - 10
2004-0334	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0335	Milieu	Ongegrond	
2004-0336	Gezondheid	Terechte opmerking	11
2004-0337	Milieu	Ongegrond	
2004-0338	Wonen	Deels gegronde en voldoende hersteld	13
2004-0339	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2004-0340	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronde en voldoende hersteld	7
2004-0341	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Deels gegronde en voldoende hersteld	11
2004-0342	Wonen	Deels gegronde en voldoende hersteld	13
2004-0346	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0348	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronde en voldoende hersteld	11
2004-0350	Media en cultuur	Andere	
2004-0351	Wonen	Terechte opmerking	10
2004-0352	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0356	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2004-0358	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	6

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0360	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	8
2004-0362	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0364	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0365	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	10
2004-0366	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0368	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0374	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	7 - 10
		Beleidsaanbeveling	
2004-0375	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0376	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0377	Milieu	Ongegrond	
2004-0380	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en nog te herstellen	10
2004-0382	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0387	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0388	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13 - 14
2004-0391	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0392	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0394	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0397	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0398	Welzijn en gezondheid	Andere	
2004-0399	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0402	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0406	Milieu	Ongegrond	
2004-0407	Economie en Werkgelegenheid	Terechte opmerking	11
2004-0408	Wonen	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0409	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0412	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 12
2004-0413	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0414	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0417	Media en cultuur	Ongegrond	
2004-0419	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0420	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0421	Milieu	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0425	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0427	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0429	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0431	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0432	Milieu	Ongegrond	
2004-0433	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0434	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	7 - 11 - 13
2004-0436	Milieu	Ongegrond	
2004-0437	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0439	Milieu	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0440	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0441	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0442	Wonen	Geen oordeel mogelijk	
2004-0443	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0444	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2004-0445	Wonen	Terechte opmerking	7
2004-0446	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	10 - 13
2004-0447	Gezondheid	Deels gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0448	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0449	Wonen	Ongegrond	
2004-0450	Welzijn en gezondheid	Geen oordeel mogelijk	

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0451	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0453	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0455	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0456	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0459	Wonen	Ongegrond	
2004-0460	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0461	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
2004-0463	Wonen	Gegronnd en nog te herstellen	1
2004-0464	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 14
2004-0466	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	7
2004-0470	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
2004-0471	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en niet herstelbaar	7 - 11
2004-0472	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0473	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0479	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0480	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	12
		Ongegrond	
2004-0481	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0482	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	
2004-0487	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0492	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0495	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0497	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
		Ongegrond	
2004-0498	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0500	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0501	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0503	Milieu	Ongegrond	
2004-0504	Binnenlandse Aangelegenheden	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0509	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
2004-0511	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	2
2004-0513	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0514	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	7
2004-0515	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2004-0517	Onderwijs	Gegronnd en niet herstelbaar	11 - 15
2004-0518	Binnenlandse Aangelegenheden	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2004-0519	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0520	Onroerende Voorheffing	Terechte opmerking	7
2004-0525	Interne Werking	Ongegrond	
		Andere	
2004-0526	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0528	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0529	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Andere	
2004-0530	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en verder te herstellen	13
2004-0533	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0535	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2004-0536	Onderwijs	Geen oordeel mogelijk	
2004-0538	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11 - 13
2004-0542	Wonen	Ongegrond	
2004-0543	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en nog te herstellen	13
2004-0544	Welzijn en gezondheid	Ongegrond	
2004-0545	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Terechte opmerking	8
2004-0546	Wonen	Ongegrond	
2004-0547	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	8

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0548	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0549	Wonen	Ongegrond	
2004-0551	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0554	Wonen	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0555	Milieu	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2004-0556	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0557	Wonen	Ongegrond	
2004-0565	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0568	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0569	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0570	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0571	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2004-0572	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0573	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0574	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0575	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0576	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en verder te herstellen	7 - 11 - 13
2004-0578	Onroerende Voorheffing	Deels gegronnd en voldoende hersteld	14
2004-0581	Welzijn en gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0584	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	7
2004-0585	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	7
2004-0589	Ruimtelijke Ordening	Terechte opmerking	11
2004-0591	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 12
2004-0593	Wonen	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0594	Milieu	Ongegrond	
2004-0596	Onderwijs	Andere	
2004-0597	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	11
2004-0599	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en niet herstelbaar	6
2004-0600	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0602	Onderwijs	Deels gegronnd en verder te herstellen	1
2004-0605	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	13
		Geen oordeel mogelijk	
2004-0606	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Andere	
2004-0608	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0610	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	1 - 11
2004-0611	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0615	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegronnd en voldoende hersteld	10 - 11 - 14
2004-0616	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0617	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	1 - 4 - 13
2004-0619	Wonen	Ongegrond	
2004-0620	Wonen	Ongegrond	
2004-0622	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0623	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0625	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0629	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Geen oordeel mogelijk	
2004-0630	Welzijn en gezondheid	Gegronnd en niet herstelbaar	12
2004-0634	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0636	Ruimtelijke Ordening	Deels gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0638	Wonen	Andere	
2004-0642	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0643	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0644	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	7
2004-0645	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0647	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0648	Onderwijs	Ongegrond	

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0649	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0651	Onderwijs	Deels gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0653	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
		Gegrond en voldoende hersteld	8
2004-0655	Onroerende Voorheffing	Deels gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0656	Wonen	Deels gegrond en niet herstelbaar	13
2004-0658	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0659	Interne Werking	Ongegrond	
2004-0662	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0666	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0668	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Andere	
2004-0670	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0673	Wonen	Terechte opmerking	13
2004-0675	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0676	Welzijn en gezondheid	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0677	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	6
2004-0678	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0680	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0681	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0686	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Terechte opmerking	10
2004-0687	Media en cultuur	Terechte opmerking	7 - 10
2004-0688	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0693	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
		Deels gegrond en voldoende hersteld	10
2004-0699	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0700	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0702	Ruimtelijke Ordening	Gegrond en voldoende hersteld	4
2004-0703	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0707	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
		Gegrond en voldoende hersteld	9 - 13
2004-0709	Wonen	Gegrond en nog te herstellen	11
2004-0711	Economie en Werkgelegenheid	Gegrond en voldoende hersteld	10
2004-0713	Milieu	Ongegrond	
2004-0714	Wonen	Ongegrond	
2004-0715	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0716	Onderwijs	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0717	Onroerende Voorheffing	Gegrond en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0718	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Gegrond en voldoende hersteld	13
2004-0719	Milieu	Ongegrond	
2004-0723	Wonen	Ongegrond	
2004-0726	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet herstelbaar	6 - 11
2004-0731	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0732	Milieu - Water, Gas en Elektriciteit	Deels gegrond en voldoende hersteld	7
2004-0733	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0734	Onroerende Voorheffing	Gegrond en niet herstelbaar	13
2004-0735	Economie en Werkgelegenheid	Ongegrond	
2004-0738	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0740	Ruimtelijke Ordening	Deels gegrond en niet herstelbaar	4
2004-0742	Wonen	Gegrond en voldoende hersteld	11
2004-0743	Ruimtelijke Ordening	Beleidsaanbeveling	
		Ongegrond	
2004-0747	Milieu	Ongegrond	
2004-0748	Welzijn en gezondheid	Gegrond en verder te herstellen	13
2004-0751	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0754	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Gegrond en niet herstelbaar	6
2004-0756	Welzijn en gezondheid	Andere	

[1] Zie de genummerde ombudsnormen in 1.5.2 en op het inlegvel.

Dossiernummer	Thema	Kwalificatie	Geschonden ombudsnormen ⁽¹⁾
2004-0759	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0765	Wonen	Ongegrond	
2004-0766	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0768	Media en Cultuur	Gegronnd en voldoende hersteld	7 - 13
2004-0772	Binnenlandse Aangelegenheden	Ongegrond	
2004-0778	Media en cultuur	Terechte opmerking	8
2004-0790	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0794	Economie en Werkgelegenheid	Andere	
		Ongegrond	
2004-0795	Milieu	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0796	Onderwijs	Deels gegronnd en voldoende hersteld	10
2004-0803	Economie en Werkgelegenheid	Beleidsaanbeveling	
2004-0804	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0807	Welzijn en gezondheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0809	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	8 - 11
2004-0811	Wonen	Andere	
2004-0819	Economie en Werkgelegenheid	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0825	Milieu	Gegronnd en nog te herstellen	7 - 14
2004-0828	Onroerende Voorheffing	Gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0830	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0835	Interne Werking	Deels gegronnd en voldoende hersteld	13
2004-0836	Media en cultuur	Gegronnd en nog te herstellen	7
2004-0839	Milieu	Beleidsaanbeveling	
2004-0848	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	5 - 12
2004-0849	Binnenlandse Aangelegenheden	Terechte opmerking	13
2004-0853	Milieu	Andere	
2004-0855	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0865	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en niet herstelbaar	2 - 4
		Ongegrond	
		Terechte opmerking	8
2004-0870	Onderwijs	Andere	
2004-0871	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Deels gegronnd en niet herstelbaar	11
2004-0873	Media en cultuur	Ongegrond	
2004-0875	Ruimtelijke Ordening	Andere	
2004-0878	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0880	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0883	Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	Ongegrond	
2004-0886	Economie en Werkgelegenheid	Geen oordeel mogelijk	
		Ongegrond	
2004-0895	Onroerende Voorheffing	Ongegrond	
2004-0897	Onderwijs	Ongegrond	
2004-0905	Onderwijs	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0912	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0918	Ruimtelijke Ordening	Ongegrond	
2004-0931	Ruimtelijke Ordening	Gegronnd en voldoende hersteld	8
2004-0932	Milieu	Ongegrond	
2004-0935	Interne Werking	Geen oordeel mogelijk	
2004-0937	Media en Cultuur	Gegronnd en voldoende hersteld	11
2004-0946	Welzijn en gezondheid	Andere	

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. Het Vlaams Parlement benoemt de Vlaamse ombudsman na een openbare oproep tot kandidaatstelling en een vergelijkende selectie, voor een termijn van zes jaar.

Ten laatste negentig dagen voor het verstrijken van die termijn evalueert het Vlaams Parlement de Vlaamse ombudsman.

Indien de Vlaamse ombudsman gunstig geëvalueerd wordt, wordt zijn mandaat van rechtsweg één maal verlengd met een nieuwe termijn van zes jaar.

Bij ontstentenis van een evaluatie negentig dagen voor het verstrijken van het mandaat, wordt de evaluatie geacht gunstig te zijn.

Een persoon kan maximaal gedurende twee termijnen, al dan niet aaneensluitend, het ambt van Vlaamse ombudsman bekleden.

(Decreet van 31 januari 2003 houdende wijziging van het decreet van 15 juli 1997 houdende oprichting van een Kinderrechtencommissariaat en instelling van het ambt van Kinderrechtencommissaris en van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst - Belgisch Staatsblad 13 februari 2003)

§ 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 werkomstandigheden 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 Gezinsstudien 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: 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 juridisch 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 10 februari 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.

(Decreet van 20 februari 2004 houdende wijziging van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen – Belgisch Staatsblad 15 maart 2004)

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 5: Externe contacten van de Vlaamse Ombudsdienst in 2004

13 januari 2004:	Werkvergadering College van Federale Ombudsmannen, gezamenlijke spreekuren (Brussel)
15 januari 2004:	Werkvergadering met de voorzitter van de Expertencommissie overheidscommunicatie (Brussel)
19 januari 2004:	Stuurgroep POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) (Brussel)
21 januari 2004:	Deelname Studienamiddag Openbaarheid van Bestuur (Leuven)
23 januari 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
5 februari 2004:	Deelname Studiedag Burgerparticipatie en interactieve beleidsvorming (Antwerpen)
6 februari 2004:	Deelname ACMS-congres "Wanneer wordt vreemd, vreemd?" (Antwerpen)
10 februari 2004:	Werkvergadering wetenschappelijk comité CIFOP (Charleroi)
16 februari 2004:	Werkvergadering Expertencommissie Overheidscommunicatie (Brussel)
18 februari 2004:	Werkvergadering VIBOSO, voorbereiding studiedag over energie (Brussel)
20 februari 2004:	Bezoek Sint-Guidocollege Anderlecht aan de Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
24 februari 2004:	Werkvergadering Kenniscel Wetsmatiging, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
11 maart 2004:	Werkvergadering Hoge Raad voor Justitie, begeleidingscomité wetenschappelijk onderzoek klachtenbehandeling (Brussel)
12 maart 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
15 maart 2004:	Deelname Rondetafel over Relatie burger-justitie (Brussel)
15 maart 2004:	Werkvergadering afdeling Juridische Dienstverlening, Departement Leefmilieu en Infrastructuur, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 maart 2004:	Lezing Studienamiddag Het overheidsbegrip Universiteit Gent (Gent)
18 maart 2004:	Workshop "Legitimiteit", Departement Communicatie UCLouvain (Gembloux)
19 maart 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
	Werkvergadering Goedendag, afdeling Communicatie en Ontvangst, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
22 maart 2004:	Stuurgroep Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel)
	Werkvergadering Pocket lokale klachtenbehandeling, Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG), (Brussel)
24 maart 2004:	Voorbereidende vergadering Studiedag grondbeleid (Brussel)
29 maart 2004:	Werklunch ombudsvrouw Franse Gemeenschap (Brussel)
30 maart 2004:	Werkvergadering afdeling Human Resources Managent ACW (HRM), Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Werkvergadering kabinet Vlaams minister van Mobiliteit, Openbare Werken en Energie (Brussel)
31 maart 2004:	Voorstelling Jaarverslag College Federale Ombudsmannen (Brussel)
1 april 2004:	Deelname expertenseminarie OASes (Antwerpen)
6 april 2004:	Werkvergadering voorbereiding Studiedag over energie, VIBOSO (Brussel)
8 april 2004:	Werkvergadering Studiedag klachtrecht, UA (Antwerpen)
20 april 2004:	Bezoek aan de Nederlandse Nationale Ombudsman (Den Haag)
21 april 2004:	Voorzitterschap Studiedag Het nieuwe decreet Ruimtelijke Ordening verjaart, VUB (Brugge)
22 april 2004:	Deelname uitzending De Nieuwe Wereld, VRT (Brussel)
	Deelname workshop Studiegroep Omgeving, afbakening Grootstedelijk Gebied Antwerpen (Antwerpen)
24 april 2004:	Lezing Lokale democratie in ademnood, Bibliotheekwetenschappen UIA (Antwerpen)
27 april 2004:	Deelname voorstelling Jaarverslag Ombudsdienst Stad Brugge
30 april 2004:	Algemene vergadering POOL (Brussel)
	Werkvergadering gezamenlijke spreekuren, College Federale Ombudsmannen (Brussel)
3 mei 2004:	Werkvergadering ombudsmannen Beneluxlanden, Senaat (Brussel)
	Werkvergadering klachtenmanagers, Vlaams Fonds voor Sociale Integratie van Personen met een Handicap (VFSIPH) (Brussel)
5 mei 2004:	Voorzitterschap Studiedag Het nieuwe decreet Ruimtelijke Ordening verjaart, VUB (Brussel)
7 mei 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
	Werkvergadering onderzoek Hoge Raad voor Justitie (HRJ) klachtenbehandeling, (Brussel)
	Werkvergadering Centrum Gelijkheid van Kansen en Racismebestrijding (Brussel)
11 en 12 mei 2004:	Co-voorzitterschap CIFOP-congres (Charleroi)
14 mei 2004 :	Werkvergadering pocket lokale klachtenbehandeling (Brussel)
17 mei 2004:	Werkvergadering voorbereiding Studiedag De effecten van het ombudswerk: de doorwerking van de ombudsman in de fiscaliteit (Brussel)
18 mei 2004:	Werkvergadering afdeling Milieu-inspectie, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Antwerpen)
24 mei 2004:	Lezing Studiedag Integriteitsbeleid, VVBB (Brussel)
	Lezing Studiedag Algemeen Decreet Bestuursrecht, KUL (Leuven)

25 mei 2004:	Deelname Studienamiddag Wetsevaluatie, Vlaams Parlement (Brussel) Werkbezoek klachtenmanagers administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting, Monumenten en Landschappen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
26 mei 2004:	Werkvergadering klachtenmanager Gemeenschapsonderwijs (Brussel) Werkvergadering Vlaamse Reguleringinstantie voor de Gas- en de Elektriciteitsmarkt (VREG) (Brussel)
27 mei 2004:	Lezing Kortom-studiedag Openbaarheid van Bestuur (Gent)
28 mei 2004:	Werklunch klachtenmanagers administratie Wegen en Verkeer, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
1 juni 2004:	Voorstelling Jaarboek Steunpunt Bestuurlijke Organisatie Vlaanderen (Brussel)
2 juni 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
3 juni 2004:	Deelname Congres over Ombudswerk, Association des Juristes Namurois (Namen) Werkvergadering klachtenmanager De Lijn (Brussel)
9 juni 2004:	Werkvergadering voorbereiding Studiedag klachtendecreet (Brussel)
11 juni 2004:	Deelname Forum vertrouwen in justitie, HRJ (Brussel)
14 juni 2004:	Werkvergadering organisatiecomité Studiedag Recht op energie (Brussel) Werkbezoek afdeling Studietoelagen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
16 juni 2004:	Redactievergadering Ruimtelijke Ordening voor Beginners (Gent)
18 juni 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
22 juni 2004:	Deelname Uitreiking Francqui-prijs (Brussel)
23 juni 2004:	Slotsessie onderzoek ruimtelijke ontwikkelingen (Steenokkerzeel)
24 juni 2004:	Deelname MOVI-Colloquium "Nieuwe Vlaamse Agentschappen in dienst van burger en beleid" (Brussel)
25 juni 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel) Werkvergadering over integriteit (Brussel)
2 juli 2004:	Werkvergadering afdeling Bouwinspectie, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
5 juli 2004:	Werkbezoek van Laotiaanse delegatie aan de Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
6 juli 2004:	Werkvergadering integriteit, Interne Audit en HRM, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel) Werkbezoek van een delegatie van de Landtag Düsseldorf aan de Vlaamse Ombudsdienst (Brussel)
14 juli 2004:	Overleg met medisch milieudeskundige (Brussel)
26 augustus 2004:	Werkvergadering klachtbehandeling Universiteit Ziekenhuis, Gent
16 september 2004:	Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
15 september 2004:	Werkvergadering VVSG (Brussel)
17 september 2004:	Deelname studiedag Ambtelijk integriteitsbeleid (Leuven)
20 september 2004:	Lezing Public Management Programme voor federale ambtenaren, Instituut voor de Overheid (Haasrode) Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Openbare Werken, Energie Leefmilieu en Natuur (Brussel)
22 september 2004:	Werkvergadering voorbereiding Studiedag Over klachten en klagen en het managen van beide (Brussel)
24 september 2004:	Voorzitterschap Studievoormiddag Tasten in het donker, Vlaams Parlement (Brussel)
28 september 2004:	Voorzitterschap Studiedag Over klachten en klagen en het managen van beide, Vlaams Parlement (Brussel)
28 september 2004:	Werkgroep Profiel Vlaamse Juristenvereniging (Beervelde)
30 september 2004:	Stuurgroep Permanent Overleg Ombudslieden (POOL) (Brussel) Werkvergadering ombudsportaal, Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
5 oktober 2004:	Deelname klankbordgroep onderzoek organisatie klachtrecht bij Hoge Raad Justitie (Brussel)
11 oktober 2004:	Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Mobiliteit (Brussel) Werkbezoek Kabinet Minister-president ivm klokkenluiders en klachtrecht (Brussel)
12 oktober 2004:	Werkvergadering fractievoorzitter CD&V (Brussel) Werkvergadering fractievoorzitter VLD (Brussel)
15 oktober 2004:	Werkbezoek Kabinet Vlaams minister voor Media, klokkenluidersregeling (Brussel)
18 oktober 2004:	Werkvergadering fractievoorzitter Groen (Brussel) Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Wonen (Brussel)
20 oktober 2004:	Werkvergadering fractievoorzitter NVa (Brussel) Werkvergadering Interne Audit, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel) Ronde van Vlaanderen klachtenbehandeling op lokaal niveau, in samenwerking met Vereniging Vlaamse Steden en Gemeenten (Leuven)
21 oktober 2004:	Algemene Vergadering POOL (Antwerpen)
22 oktober 2004:	Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Welzijn (Brussel)
25 oktober 2004:	Werkbezoek Kabinet Vlaams minister van Economie (Brussel)
26 oktober 2004:	Deelname klankbordgroep onderzoek organisatie klachtrecht bij HRJ (Brussel)
28 oktober 2004:	Werkvergadering fractievoorzitter SPA (Brussel)

10 november 2004:	Werkvergadering College van Secretarissen-generaal, Ministerie Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
16 november 2004:	Werkvergadering klokkenluidersregeling afdeling Statutaire Aangelegenheden, Ministerie Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
17 november 2004:	Voorstelling Jaarverslag Kinderrechtencommissariaat (Brussel)
18 november 2004:	Lezing Studiedag De relatie tussen politiek en ombudsman (Brussel)
19 november 2004:	Werkvergadering evaluatie Studiedag Recht op energie (Brussel)
22 november 2004:	Werkvergadering Kabinet Vlaams minister-president (Brussel)
23 november 2004:	Lezing Vlaamse Ombudsdienst, Universiteit Gent
	Werkbezoek van twee stagiairs uit Venezuela en Puerto Rico aan de Vlaamse Ombudsdienst
	Werkvergadering met klachtenmanagers Vlaamse kabinetten (Brussel)
24 november 2004:	Werkvergadering decentralisatie, College Federale Ombudsmannen (Brussel)
	Deelname Symposium Behoorlijkheidsvereisten (Utrecht)
	Werkvergadering LG&F (Brussel)
25 november 2004:	Werkvergadering communicatie van POOL (Brussel)
	Werkvergadering Kabinet Staatssecretaris Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevoegd voor Ambtenarenzaken (Brussel)
	Lezing over stads- en wijkvernieuwing en wonen (Mechelen)
26 november 2004:	Lezing Vlaamse Ombudsdienst, Centrum Permanente Vorming VUB (Brugge)
30 november 2004:	Viering 5 jaar Ombudsdienst Pensioenen (Brussel)
1 december 2004:	Deelname Workshop Klachtgericht werken en integriteit, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Werkvergadering Telenet (Mechelen)
2 december 2004:	Werkvergadering klokkenluidersregeling administratie Personeelsontwikkeling, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Lezing Grondrecht op energie, Senaat (Brussel)
3 december 2004:	Werkvergadering klokkenluidersregeling afdeling Statutaire Aangelegenheden, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	Deelname Vlaamse Staatsrechtconferentie Behoorlijke regelgeving, Vlaams Parlement (Brussel)
7 december 2004:	Deelname Colloquium Tien jaar armen aan het woord, ongehoord?, Universiteit Antwerpen
	Werkvergadering Kabinet Vlaams minister van Cultuur en Sport (Brussel)
8 december 2004:	Lezing opleiding Actualia Bestuursrecht, UAMS (Antwerpen)
13 december 2004:	Werkvergadering klokkenluidersregeling afdeling Statutaire Aangelegenheden, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (Brussel)
	ACMS-lezing over migratie en inburgering (Antwerpen)
14 december 2004:	Deelname en co-voorzitter Studiedag Ombud en fiscaliteit, Kamer van Volksvertegenwoordigers (Brussel)
16 december 2004:	Lezing Vlaamse Industriëlen (VLI) (Lochristi)
	Deelname aan debatavond Communicatie en planning: vriend of vijand? (Brussel)
20 december 2004:	Deelname gespreksgroep rond buurtwerking, Koning Boudewijnstichting (Brussel)
21 december 2004:	Werkbezoek Kabinet Staatssecretaris Brussels Hoofdstedelijk Gewest bevoegd voor ambtenarenzaken (Brussel)
23 december 2004:	Werkbezoek Vlaamse Milieumaatschappij (Brussel)

Bijlage 6: Bibliografie 2004

1. VLAAMS PARLEMENT. STUKKEN.

ZITTING 2003-2004

- 35 (2003-2004) Verzoekschrift van de heer Peter Verhaeghe-Stels over de illegale toepassing van de stedenbouwwetgeving door openbare besturen.
- 41 (2003-2004) 1.-6. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003.
- 1658 (2003-2004) 1.-6. Decreet houdende wijziging van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, wat betreft de bescherming van ambtenaren die melding maken van onregelmatigheden.
- 1871 (2003-2004) 1.-3. Resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2002 van de Vlaamse Ombudsdienst.
- 2104 (2003-2004) 1. Verzoekschrift over een aanwervingsprocedure bij Kind en Gezin en over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst. Verslag namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken.
- 2157 (2003-2004) 1. Verzoekschrift over pesten op school en de oprichting van een neutrale ombudsdienst voor alle netten van het Vlaamse onderwijs.

ZITTING 2004-2005

- 19 (2004-2005) Vraag om uitleg van de heer Sven Gatz tot de heer Geert Bourgeois, Vlaams minister van Bestuurszaken, Buitenlands Beleid, Media en Toerisme, over het in gebreke blijven van ministeriële kabinetten bij de toepassing van het klachtendecreet.
- 41 (2004-2005) 1. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003.
- 41 (2004-2005) 2. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003. Verslag namens de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.
- 41 (2004-2005) 3. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003. Verslag namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie.
- 41 (2004-2005) 4. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003. Verslag namens de Commissie voor Onderwijs, Vorming, Wetenschap en Innovatie.
- 41 (2004-2005) 5. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003. Verslag namens de Commissie voor Openbare Werken, Mobiliteit en Energie.
- 41 (2004-2005) 6. Vlaamse Ombudsdienst. Jaarverslag 2003. Verslag namens de Commissie voor Wonen, Stedelijk Beleid, Inburgering en Gelijke Kansen.
- 134 (2004-2005) 1.-3. Resolutie betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst.

2. PUBLICATIES VAN EN OVER DE VLAAMSE OMBUDSDIENST

De effecten van het ombudswerk: de doorwerking van de ombudsman in de fiscaliteit = Les effets du travail de l'ombudsman: les résultats de l'ombudsman dans le domaine de la fiscalité / B. Hubeau, P. Lewalle (eds.) - Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) = Centre de Recherche Interdisciplinaire sur l'Ombudsman (CRIO). - Brugge: Die Keure = Bruges: La Charte, 2004. - XVIII, 230 p. - ISBN 90-5958-744-8.

De Vlaamse Ombudsdienst en fiscaliteit / Annemarie Hanselaer. - In: De effecten van het ombudswerk: de doorwerking van de ombudsman in de fiscaliteit / B. Hubeau, P. Lewalle (eds.) - Internuniversitair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM). - Brugge: Die Keure, 2004. - XVIII, 230 p. - ISBN 90-5958-744-8. - p. 111-136.

Over klachten en klagers en het managen van beide: toepassing van het Vlaamse klachtendecreet na drie jaar / Nancy Peeters, onderzoekster; Ria Janvier, promotor. - Brussel: Vlaamse Ombudsdienst, 2004. - V, 194 p. - (Vlaamse Ombudsdienst. Reeks Werkdocumenten; 3). - ISBN 90-76833-08-7. - In samenwerking met: Universiteit Antwerpen Management School (UAMS); Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM); Koninklijke Vlaamse Academie van België voor Wetenschappen en Kunsten.

Naar een goed functionerend Vlaams klachtrecht / Rita Passemiers. - In: Burger, bestuur en beleid: tijdschrift voor bestuurskunde en bestuursrecht, 1(2004)4, p. 379-380.

Een algemeen decreet bestuursrecht in Vlaanderen: ordening of vernieuwing van de gereedschapskist van de Vlaamse sociale rechtsstaat? / Bernard Hubeau, Guy Cloots. - In: Een algemeen decreet bestuursrecht in Vlaanderen? / Jürgen De Staercke en Johan Van Steenlandt (eds.). - Antwerpen: Intersentia, 2004, p. 85-121. - ISBN 90-5095-391-3.

Ombudsman en democratisch bestuur: een vorm van (politieke) controle? / Bernard Hubeau. - In: Recht en democratie: de democratische verbeelding in het recht / ed. M. Adams, P. Popelier. - Antwerpen: Intersentia, 2004. - p. 657-696. - ISBN 90-5095-367-0

Klokkenluiders vinden voortaan gehoor bij de Vlaamse Ombudsman / Frank Ornelis. - In: Tijdschrift voor gemeenterecht = TGEM, 17(2004)4, p. 281-287.

Klachtenbehandeling door gemeenten en OCMW / Nan Van Zutphen (red.), Bernard Hubeau, Lieven Janssens, Mark Vandenbraembussche, Wim Vandenbroeck, Tjeu Van Diessen, Leen van Lindt. - Brussel: Politeia, 2004. - 152 p. - (VVSG-Pockets lokale besturen). - In samenwerking met: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG); Interdisciplinair Centrum voor Ombudsmanstudies (ICOM) ; Universiteit Antwerpen Management School (UAMS).

De ombudsman van de stad / Bernard Hubeau. - Berchem: EPO, 2004. - 213 p. - ISBN 90-6445-366-7.

La protection des personnes vulnérables face aux expérimentations scientifiques et médicales et le rôle du médiateur: à propos de la moralité et la règle et de la théorie du consentement éclairé / Bernard Hubeau. - Québec: International Ombudsman Institute, 2004. - 73 p. - Paper 8 september 2004, vierjaarlijkse congres van het International Ombudsman Institute (IOI) in Québec, Canada.

Vijf jaar Vlaamse Ombudsdienst: over onzorgvuldigheden ... maar ook verdoken miserie / Bernard Hubeau. - In: Publiekrechtelijke kronieken, 8(2004)2, p. 339-343.

Vlaamse infolijn en Vlaamse ombudsdienst worden samen vijf / Karen Vanden Auwele. - In: Goedendag, 20(2004)2, p. 18-19.

Recht op recht: vraaggesprek met Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman / Paul Pataer. - In: Tijdschrift voor Mensenrechten = TvMR, 2(2004)4 p. 4-5.

Arbitragehof verkijkt zich op kijk- en luistergeld / Bernard Hubeau, Erwin Janssens. - In: Juristenkrant, 6(2004)86, p. 5.

Arbitragehof 26 november 2003: grondwet, gelijkheid en niet-discriminatie, belastingen, kijk- en luistergeld, nultarief, opvang van verscheidenheid van situaties met zekere graad van benadering, geen schending: arrest nr. 152/2003 noot: kijk- en luistergeld, het nultarief vanaf 2002 / Bernard Hubeau, Erwin Janssens. - In: Rechtskundig Weekblad, 68(2004-2005)12, p. 457-460.

De federale, Vlaamse en Waalse ombudsmannen en -diensten / Rudolf Maes. In: Openbaar bestuur: visie, kennis en kunde: bestuurlijke vernieuwingen, bestuurlijke organisatie en bestuurskunde: jubileumuitgave ter gelegenheid van het emeritaat van Rudolf Maes. - Brugge: Vanden Broele, 2004. - 342 p. - ISBN 90-5946-596-2.

Een regeling voor de behandeling van klachten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest / Frankie Schram. - In: Publiekrechtelijke kronieken, 8(2004)3, p. 368-377.

De ombudsman voor de cliënten van de financiële instellingen / P. Caeyers. - In: Tijdschrift Financieel Recht, 4(2004)3, p. 760-765.

De Vlaamse Vereniging Ombudsfunctie van Algemene Ziekenhuizen, VVOVAZ, schrijft een profiel van de ombudspersoon in algemene ziekenhuizen / K. Dekoster [e.a.]. - In: Hospitalia, 47(2003)4, p. 9-13.

Inpraak, participatie en klachtrecht in welzijnsvoorzieningen / Vanessa Verdeyen. - In: Gebruikersrechten in de welzijnszorg / ed. Johan Put, Vanessa Verdeyen, Gianni Loosveldt. - Brugge: Die Keure, 2003, p. 73-113. - ISBN 90-5958-152-0.

Bijlage 7: Afkortingen

ABAFIM: administratie Budgettering, Accounting en Financieel Management
 AKRED: (federale) administratie Kadaster, Registratie en Domeinen
 AMINAL: administratie Milieu-, Natuur-, Land- en Waterbeheer
 ARAB: Algemeen Reglement voor de Arbeidsbescherming
 AROHM: administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten & Landschappen
 AZF: departement Algemene Zaken en Financiën
 BBB: Beter Bestuurlijk Beleid
 BIS: Begeleid Individueel Studeren
 BLOSO: Bevordering van de Lichamelijke Ontwikkeling, de Sport en de Openlucht recreatie
 CIPAL: Centrum voor Informatica provincies Antwerpen en Limburg
 CLB: Centrum voor Leerlingenbegeleiding
 COO: departement Coördinatie
 CREG: Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas
 DAB: Dienst met Afzonderlijk Beheer
 dB(A): (adjusted decibel) decibels waarin het frequentiebereik van verkeersgeluid ten aanzien van het menselijk gehoor is verrekend
 DIV: Dienst voor Inschrijving van de Voertuigen
 DKL: Dienst Kijk- en Luistergeld
 ESF: Europees Sociaal Fonds
 EVA: Extern Verzelfstandigd Agentschap
 FWBL: departement Economie, Werkgelegenheid, Binnenlandse Aangelegenheden en Landbouw
 FAQ: Frequently Asked Questions of Vaak Gestelde Vragen
 GBC: Gemeentelijke Begeleidingscommissie
 IBO: Individuele BeroepsOpleiding
 ISO: Internationale Organisatie voor Standaardisatie
 IVA: Intern Verzelfstandigd Agentschap
 KBO: Kruispuntbank voor Ondernemingen
 KSZ: Kruispuntdatabank van de Sociale Zekerheid
 LIN: departement Leefmilieu en Infrastructuur
 LKC: Lokaal KlantenCentrum (vroegere benaming STD - subregionale tewerkstellingsdienst)
 MPI: Medisch Pedagogisch Instituut
 MVG: Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap
 NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen
 OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
 OND: departement Onderwijs
 OSP: Onderwijs voor Sociale Promotie
 OVAM: Openbare Afvalstoffenmaatschappij voor het Vlaamse Gewest
 PAB: persoonlijk assistentiebudget
 PAC: Provinciale Audit-Commissie
 PCV: Provinciale Commissie voor Verkeersveiligheid
 PGB: persoonsgebonden budget
 POOL: Permanent Overleg Ombudsliden
 PV: proces-verbaal
 Q*for: kwaliteitslabel inzake klanttevredenheid
 RIA: Reguleringimpactanalyse
 RVA: Rijksdienst voor Arbeidsbemiddeling
 RVP: Rijksdienst voor Pensioenen
 SHM: sociale-huisvestingsmaatschappij
 SLA: service level agreement
 STC: Subregionaal Tewerkstellingscomité
 TBS55+: terbeschikkingstelling voor 55-plussers
 VDAB: Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
 VHM: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij
 Vlare: Vlaams Reglement betreffende de Milieuvergunning
 VMM: Vlaamse Milieumaatschappij
 VMW: Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening
 VOI: Vlaamse Openbare Instelling
 VREG: Vlaamse Reguleringinstantie voor de Elektriciteits- en Gasmarkt
 VRIND: Vlaamse Regionale Indicatoren
 VVSG: Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten
 VWI: Vlaamse Wetenschappelijke Instelling
 WIB: Wetboek van de Inkomstenbelasting 1992
 WIM: departement Wetenschap, Innovatie en Media
 WVC: departement Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur



Vlaamse Ombudsdienst | Leuvenseweg 86 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

Secretariële medewerking: Heidi Daniels
Carine De Paepe
Mirella De Simone
Lyn Van Boven
Peter Wuyts

Lay-out: Libens, Ghewy & Fauconnier
Druk: Arte-Print

Verantwoordelijke uitgever: Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman

D/2005/8928/1
ISBN 90-76833-09-5
ISSN 1375-8292

Gedrukt op chloorvrij papier