



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2010-2011) – Nr. 4
ingediend op 9 november 2011 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2010

Verslag

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur,
Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed
uitgebracht door mevrouw Gwenny De Vroe

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Bart Martens.

Vaste leden:

de heren Robrecht Bothuyne, Lode Ceyskens, de dames Tinne Rombouts, Valerie Taeldeman;
mevrouw Agnes Bruyninckx-Vandenhoutd, de heer Pieter Huybrechts, mevrouw Marleen Van den Eynde;
de dames Gwenny De Vroe, Mercedes Van Volcem;
mevrouw Michèle Hostekint, de heer Bart Martens;
mevrouw Tine Eerlingen, de heer Wilfried Vandaele;
de heer Ivan Sabbe;
de heer Hermes Sanctorum.

Plaatsvervangers:

de dames Karin Brouwers, Veerle Heeren, de heren Johan Sauwens, Jan Verfaillie;
mevrouw Katleen Martens, de heren Wim Van Dijck, Wim Wienen;
de heren Karlos Callens, Dirk Van Mechelen;
de heer Philippe De Coene, mevrouw Els Robeyns;
de heer Mark Demesmaeker, mevrouw Liesbeth Homans;
de heer Boudewijn Bouckaert;
de heer Dirk Peeters.

Stukken in het dossier:

41 (2010-2011) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 en 3: Verslagen

INHOUD

I. Leefmilieu en Water	4
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
1.1. Water	4
1.2. Leefmilieu.....	5
2. Repliek van mevrouw Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur.....	6
3. Vragen en opmerkingen van de leden en antwoorden van de minister en de Vlaamse Ombudsdienst	6
II. Ruimtelijke Ordening	8
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman	8
2. Repliek namens de heer Philippe Muyters, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport.....	9
3. Vragen en opmerkingen van de leden en antwoorden van de minister en van de Vlaamse Ombudsdienst.....	11
Gebruikte afkortingen	13

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed besprak op 11 oktober 2011 de onderdelen Leefmilieu en Water van het jaarverslag 2010 van de Vlaamse Ombudsdienst. Op 12 oktober 2011 behandelde de commissie het onderdeel Ruimtelijke Ordening.

I. LEEFMILIEU EN WATER

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1.1. *Water*

De heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, merkt vooraf op dat de problemen in de watersector die in het jaarverslag worden aangekaart, zich uiteraard in 2010 situeren. Het nieuwe Algemeen Waterverkoopreglement heeft sindsdien een belangrijke ontwikkeling op gang gebracht.

Klachtenbeeld

In 2010 bestond het Klachtendecreet tien jaar. Er werd een wijziging van het decreet goedgekeurd die moet zorgen voor een volgende doorbraak. Daarbij zal de nadruk liggen op het oplossen van klachten op de eerste lijn, door de overheidsdiensten zelf. Dat past binnen het kwaliteitsbeleid van de overheidsdiensten. Het is de bedoeling dat de klachtendiensten van de overheid worden versterkt, waardoor de Vlaamse Ombudsdienst zelf minder klachten behandelt. Daarvoor moet niet van nul worden begonnen.

In de afgelopen tien jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst een servicemeter ontwikkeld. In de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme werd een nulmeting gepresenteerd. Bij die meting werd nagegaan welk soorten van klachten er behandeld worden op de eerste lijn en in welke mate de klachten het beleidsdomein dekken. LNE werd als zevende van de negen grote spelers gerangschikt. Het onderdeel Energie maakt deel uit van het beleidsdomein, maar niet van de bevoegdheid van deze commissie. Inzake Leefmilieu en Natuur zouden er volgens de Vlaamse Ombudsdienst heel wat meer klachten op de eerste lijn moeten kunnen worden behandeld. Vermits de dekkingsgraad van de klachten vrij hoog is, zouden de klachten een goede graadmeter moeten zijn. Aan de hand van die klachten kunnen de betrokken overheidsdiensten hun beleid verbeteren.

Op basis van de negen rapporten die vorig jaar binnenkwamen bij de Vlaamse Ombudsdienst, kan men concluderen dat de globale organisatie van het klachtenmanagement op het beleidsdomein LNE matig is. Dat geldt ook voor de visie op klachten. Er zijn dus zeker mogelijkheden tot verbetering en de Vlaamse Ombudsdienst pleegt daarover overleg met het beleidsdomein. Bij sommige andere beleidsdomeinen staat men op dit vlak echter een heel stuk verder.

In het verleden heeft de Vlaamse Ombudsdienst te veel dossiers behandeld die in de toekomst door een goede klachtendienst op de eerste lijn moeten kunnen worden behandeld. De klachten gingen in 2010 nog vooral over abnormaal hoge of onduidelijke waterfacturen en de reacties van de klachtendiensten daarop. Met het Waterverkoopreglement en degelijke klachtendiensten, zou de Vlaamse Ombudsdienst heel wat minder dossiers moeten aanleggen. Volgend jaar zal het jaarverslag over deze onderwerpen dus normaliter bijzonder kort zijn. Het spreekt echter vanzelf dat de burgers op de Vlaamse Ombudsdienst kunnen blijven rekenen als er toch problemen blijven bestaan.

Ontevreden eigenwaterwinners

Bij de klachten van de ontevreden eigenwaterwinners raakte men jarenlang in wezen niet verder dan de technische aspecten. Nu is een poging gedaan om ook aandacht te besteden

aan het beleidselement. De overheid dient ook bij de eigenwaterwinners beleidskeuzes te maken en te kiezen tussen zorgzaamheid en efficiëntie. De mensen zijn bereid te aanvaarden dat hun probleem binnen die keuzes geen positieve oplossing kan krijgen, maar de overheid moet dan wel duidelijk communiceren. Al te vaak beperkt ze zich nog altijd tot de positieve boodschappen.

Afsluitingen

Mensen die hun waterfactuur niet kunnen betalen, hebben doorgaans ook andere problemen. Gelet op de invalshoek van de armoede, werd de passus over deze klachten bij het onderdeel voor de Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid ondergebracht. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de overheid nu wel beschikt over procedures rond de afsluiting. Na een afsluiting moet er in principe echter ooit een heraansluiting volgen, maar daarvoor bestaan er nog onvoldoende degelijke procedures. In het jaarverslag wordt dan ook een warme oproep gedaan om daar werk van te maken, via het verstrekken van informatie rond heraansluiting en het uitwerken van criteria om tot heraansluiting over te gaan. Op dit vlak hebben de watermaatschappijen nog heel wat werk te verrichten. Hetzelfde geldt voor de LAC's, die ook een rol spelen bij afsluitingen. In het Antwerpse komen die adviescommissies te traag op gang. Bij sommige afsluitingen werd bovendien onvoldoende nagegaan wat er precies aan de hand was met de factuur. Soms werd niet eens gecontroleerd of er in de betrokken huizen nog iemand woonde of niet. In die gevallen gaat het om een te administratieve afhandeling van delicate dossiers.

1.2. Leefmilieu

Klachtenbeeld

Leefmilieu is een beleidsdomein waar de belangen soms sterk verschillen naargelang de persoon die klaagt. Met vergunningen zijn vaak heel grote belangen gemoeid. Vergunninghouders stappen met hun klachten dan ook doorgaans naar de rechter en niet naar de ombudsman, die niet met machtswapens zoals vernietigingen werkt, maar veeleer via bemiddeling. De Vlaamse Ombudsdienst wordt wel gecontacteerd door omwonenden die hinder ondervinden van een uitbating en die vaak de boodschap krijgen dat hun probleem niet prioritair is. Dat leidt tot een groot gevoel van machteloosheid, ook bij de ambtenaar die dit moet meedelen. Bij het stellen van prioriteiten, zou de overheid in het oog moeten houden wat de ondergrens is. Waar mogelijk moet ze communiceren over wat prioritair is en wat niet en aldus duidelijkheid scheppen.

Bovendien zijn er alternatieve technieken mogelijk om beleid af te dwingen of een plaats te geven. Soms is het mogelijk om via een proces-verbaal een vaststelling te doen, maar dat betekent niet noodzakelijk dat er ook een vervolging moet komen. Misschien kan de burger zelf een initiatief nemen rond schadevergoeding. Ook hier komt het er bij de kleine problemen vaak op neer dat er meer aandacht moet zijn voor transparantie en communicatie.

Aanbevelingen uit 2009

De Vlaamse Ombudsdienst suggereerde in zijn vorige jaarverslag al dat steunmaatregelen misschien afhankelijk kunnen worden gemaakt van de naleving van milieuvergunningvoorwaarden. Dat kan een vorm van alternatieve handhaving zijn. Wellicht is er hierover nog onvoldoende overleg geweest tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het beleid. Daar wordt immers aangevoerd dat een dergelijke administratieve handhaving tot onevenredigheid kan leiden. Men kan de steun immers niet opheffen voor de kleinste inbreuk op de milieuvergunning. Toch zijn er mogelijkheden voor het hanteren van deze techniek. Er is bijvoorbeeld een dossier van een pachter van De Lijn die met zijn bussen op een bepaalde plaats heel wat hinder veroorzaakt. Via de overeenkomst met de pachter kan de overheid wel wat meer doen dan nu het geval is.

Aanplakkingen

In het kader van vergunningen wordt nog gebruikgemaakt van het aloude instrument van de aanplakking. Daar zijn weliswaar goede redenen voor, maar in het jaar 2011 moet men ook op zoek gaan naar andere vormen van communicatie die ondersteunend kunnen werken. Het valt echter voor dat zelfs de aanplakking niet gebeurt zoals het hoort. Dat gebeurt jammer genoeg ook in dossiers waarop men net extra goed zou moeten toekijken omdat ze verband houden met een aanslepend ernstig conflict. Daardoor hebben derden geen enkele kans om op tijd een bezwaar of een beroep in te dienen. Daarom benadrukt de Vlaamse Ombudsdienst nogmaals het belang van de aanplakking inzake Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu.

2. Repliek van mevrouw Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur

Minister *Joke Schauvliege* verklaart dat ze altijd al veel belang heeft gehecht aan de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst. Die bevatten immers tal van verbeterpunten en het beleid kan daar dan heel wat uit leren.

Het Algemeen Waterverkoopreglement is een mijlpaal in de relatie tussen de klant en de watermaatschappijen. Daarin worden heel wat knelpunten opgelijst. Het reglement bepaalt welke procedure er moet worden gevolgd voor afsluitingen en heraansluitingen. Het klopt dat er binnen de LAC's een grote verscheidenheid bestaat. Er wordt dan ook gezocht naar een meer uniform beleid.

Het departement en de agentschappen maken werk van een verschuiving van de klachtenbehandeling naar de eerste lijn. Het is echter typisch voor het beleidsdomein Leefmilieu en Natuur dat de burger vaak op lokaal niveau gaat aankloppen met zijn klachten. Bij andere beleidsdomeinen, zoals Energie of Bestuurszaken, is dat veel minder het geval. De burger beseft blijkbaar niet altijd dat de VMM of het Agentschap Natuur en Bos verantwoordelijk zijn en dat leidt inderdaad vaak tot een cascade van doorverwijzingen. Een oplossing ligt echter niet meteen voor de hand. Een centraal aanspreekpunt voor de burgers is er niet, maar in een aantal regio's bestaat dat wel. Zo is er in de Gentse kanaalzone een goed functionerend meldpunt voor milieuklachten. Dat is een mooi voorbeeld van hoe het kan.

Ook het niet-opmaken van een proces-verbaal na klachten over milieuovertredingen heeft te maken met het aankloppen bij de verkeerde personen. Zo komt men uiteindelijk terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst of bij de minister. De burger krijgt dan soms het gevoel dat hij van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Het is echter niet zo dat de gewone burger minder rechten zou hebben dan de bedrijven. Alle niveaus moeten worden betrokken bij het uitwerken van een oplossing: het lokale, het provinciale en het Vlaamse. De aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst kunnen daarbij een belangrijke rol spelen.

3. Vragen en opmerkingen van de leden en antwoorden van de minister en de Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw *Gweny De Vroe* vraagt wat de minister zal doen met de opmerking van de ombudsman dat het uitblijven van een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks een groot probleem wordt.

Mevrouw *Tine Eerlingen* sluit zich aan bij die vraag. De studie van de OVAM is afgerond. Is er intussen al overleg gepleegd met de petroleumsector en met de verzekeringssector? Hoe staat de minister tegenover de nota die is uitgebracht?

De heer *Bart Martens* merkt op dat de minister stelde dat de mensen snel de weg vinden naar het lokale bestuur als het gaat over milieuklachten. Dat was destijds echter ook

de bedoeling. In de samenwerkingsovereenkomst werden de lokale besturen middelen ter beschikking gesteld voor het opzetten van een MiKROS. Wat zal daarmee gebeuren als de samenwerkingsovereenkomst ophoudt te bestaan? En hoe zal het verlopen voor het toezicht op inbreuken op de milieuwetgeving? In het Milieuhandhavingsdecreet staat dat elke gemeente minstens over een toezichthouder dient te beschikken. Het addendum bij de samenwerkingsovereenkomst zal blijkbaar vervallen samen met die overeenkomst en de gewestelijke milieu-inspectie zal extra middelen krijgen. Zal die inspectie het toezicht van de lokale besturen op het terrein vervangen of aanvullen?

Minister *Joke Schauvliege* antwoordt dat er op Vlaams niveau een voorstel van regeling werd uitgewerkt voor het stookolietankfonds. Het is altijd de bedoeling geweest om een Belgische regeling uit te werken, met alle betrokken actoren op federaal en regionaal niveau. Tot nog toe is dat echter niet gelukt. Deze week zal er hierover trouwens een overleg zijn met het federale niveau en met de andere gewesten. Als dat echter niet mogelijk zou blijken, is het uitwerken van een regeling op Vlaams niveau het plan B. Dat is echter niet evident. Hiervoor zijn immers budgetten nodig en bovendien zou er concurrentievervalsing kunnen optreden als bedrijven in Vlaanderen op een andere manier worden behandeld als in Wallonië.

De uitgangspunten rond planlastvermindering zijn opgenomen in het witboek Interne Staatshervorming. De Vlaamse Regering is ermee akkoord gegaan om te voorzien in een samenwerkingsovereenkomst. Het is echter niet de bedoeling dat verplichtingen van de gemeentebesturen zouden verdwijnen als de samenwerkingsovereenkomst op een andere manier zou worden ingevuld, maar daarover is nog geen uitsluitel. De klachtenbehandeling blijft dus behouden. Het witboek Interne Staatshervorming bevat ook een aantal grote lijnen over het lokaal toezicht. Hierover zal er binnenkort overleg worden gepleegd met de VVSG en de VVP. Het lokale toezicht zal zich vooral moeten toeleggen op de kleinere hinder. Dat kan leiden tot aanmaningen en administratieve geldboetes. Voor zwaardere milieuhinder moet de afdeling Milieu-inspectie slagkrachtiger worden gemaakt. Dat mag men niet alleen aan het lokale niveau overlaten. Op dat vlak moet het gewestelijk niveau versterkt worden.

De heer *Bart Weekers* merkt op dat de oprichting van een saneringsfonds voor particuliere stookolietanks opgenomen was in het regeerakkoord. Zo ontstaat er een verwachting bij de burgers. Over het uitblijven van dit fonds wordt echter niet gecommuniceerd en dat is niet goed. Beleidsproblemen kunnen ingewikkeld zijn, maar men moet blijven communiceren.

Het klopt dat men moet leren uit de ervaringen met regionale meldpunten. Voor een gemeente is het echter niet gemakkelijk om aan klachtenmanagement te doen. Sinds 2005 staat in het Gemeentedecreet dat elke gemeente op ambtelijk niveau een klachtendienst moet hebben. Het uitwerken van een goede klachtendienst is echter al moeilijk op Vlaams niveau, laat staan op het gemeentelijke niveau. Een klachtendienst opzetten, en dit elke dag waarmaken is nog een andere zaak. De Vlaamse Ombudsdienst probeert de gemeenten te helpen bij het versterken van hun algemene klachtendienst. Dat is niet evident, zeker niet als de specifieke middelen voor milieuklachten zouden verdwijnen. Het klachtenmanagement, binnen het kader van het kwaliteitsmanagement van het lokale bestuur, zal zeker aan bod komen in een memorandum dat de ombudsdienst naar aanleiding van de lokale verkiezingen aan de gemeentebesturen zal bezorgen.

De heer *Bart Martens* stelt vast dat de ombudsman veel verwacht van het Algemeen Waterverkoopreglement, dat de klachtenbehandeling op het niveau van de drinkwatermaatschappijen beter moet doen verlopen. Is er op dat vlak ook geen rol weggelegd voor de economische toezichthouder? Daarbij denkt de spreker aan de saneringsbijdragen die worden geïnd bij mensen die zelf hun water zuiveren. Blijkbaar duurt het een hele tijd voor die bedragen kunnen worden gerecupereerd. Een goed toezicht op de toepassing van

het Waterverkoopreglement zou de werklast van de Vlaamse Ombudsdienst op dit terrein mogelijk een stuk kunnen verlichten.

De heer *Erwin Janssens*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, verduidelijkt dat de VMM economisch en ecologisch toezichthouder is. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook afspraken gemaakt met de VMM over het reglement. Er is een interne afsprakennota over de taakverdeling. Basisidee is dat de VMM die taken ten volle moet opnemen en dat de Vlaamse Ombudsdienst zal klaarstaan voor het opvangen van problemen. Er zal geregeld overleg zijn over de concrete klachten en het ziet er naar uit dat de samenwerking goed zal verlopen.

Minister *Joke Schauvliege* vindt het belangrijk dat de eerstelijnsklachten door de watermaatschappijen worden opgevangen. De klachten bij de ecologische en economische toezichthouder zijn tweedelijnsklachten.

De heer *Bart Weekers* benadrukt dat hij veel belang hecht aan goede administratieve procedures op de eerste en tweede lijn. Het is niet de bedoeling dat de Vlaamse Ombudsdienst dat werk nog eens gaat overdoen. Als er goede bestuurlijke procedures zijn in de eerste en de tweede lijn, dan heeft de ombudsdienst geen werk. Hij hoopt dat dit binnenkort ook zal gelden voor de VMM en voor de watersector. De heer *Erwin Janssens* vult nog aan dat de afsprakennota met de VMM begint met de opmerking dat een klacht die nog niet werd behandeld door de klachtendienst van de drinkwatermaatschappij, onmiddellijk wordt teruggestuurd.

II. RUIMTELIJKE ORDENING

Het deel Ruimtelijke Ordening werd op 12 oktober 2011 besproken in de commissie.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

De heer *Bart Weekers* zegt dat de Vlaamse Ombudsdienst zich na tien jaar meer wil toespitsen op zijn opdracht van verzoening en minder op klachtbehandeling. Nu is dat niet altijd zo gemakkelijk. De spreker geeft het voorbeeld van een burger die zich, na een aantal juridische procedures aangespannen te hebben tegen een openbaar project, tot de Vlaamse Ombudsdienst wendt met de vraag te proberen hem met het lokale bestuur te verzoenen. De vergunningverlener, de Vlaamse overheid, is daartoe bereid, maar het lokale bestuur verwierp na rijp beraad het aanbod tot verzoening omdat het niet genoeg vertrouwen had. Dat is begrijpelijk, maar het is vooral jammer, want verzoening biedt, vooral in de domeinen Leefmilieu en Ruimtelijke Ordening, toch heel wat kansen.

Administratieve en gerechtelijke procedures zijn nodig om beslissingen af te dwingen, maar er zijn andere mogelijkheden om conflicten op te lossen. Alternatieve geschillenbehandeling wint aan populariteit, maar vooral op het Vlaamse niveau. Het lokale niveau heeft door de schaalgrootte minder expertise. Daarom is het belangrijk om alle fasen van conflictbehandeling te versterken. De lokale besturen zijn bevoegd voor heel wat aspecten van de ruimtelijke ordening. Daarom zijn goede procedures om op een alternatieve manier om te gaan met ontevredenheid belangrijk. Ook is het cruciaal, naar analogie met de meldpunten voor Leefmilieu, te blijven investeren in de eerstelijnsklachtendiensten die de gemeenten horen te hebben. Hoe dichter bij de bron een conflict wordt aangepakt, hoe groter de kans op verzoening.

Eerstelijnsklachtenbehandeling

Sinds vorig jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst de eerstelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse diensten voor Ruimtelijke Ordening gemeten. Het decreet is goed, maar de behandeling van klachten op de eerste lijn kan beter. In de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst scoort Ruimtelijke Ordening het minst goed van de negen grote beleidsdomeinen. Vooral de departementen Wonen en Ruimtelijke Ordening komen veel met burgers in contact. De enige klachten die de entiteiten van Ruimtelijke Ordening mel-

den, zijn klachten die de Vlaamse Ombudsdienst zelf heeft doorgegeven. Dat wijst erop dat die diensten nog nergens staan voor het linken van burgerontevredenheid aan kwaliteitsmanagement. Natuurlijk is er een verzachtende omstandigheid: dit beleidsdomein is gebonden aan strakke, juridische procedures. De beoordelingscriteria van de Vlaamse Ombudsdienst houden daar wel degelijk rekening mee. Daarom dringt de ombudsdienst er bij die diensten op aan klachten beter te herkennen en te behandelen. Dat is ook in het belang van het kwaliteitsbeleid van de betrokken dienst.

Raad voor Vergunningsbetwistingen

In 2010 was er één klacht over de Raad voor Vergunningsbetwistingen. De uitspraak in het jaarverslag dat er vast nog zouden volgen, is ondertussen uitgekomen want er zijn al vier nieuwe klachten. Dat lijken er niet veel, maar de Vlaamse Ombudsdienst gaat ervan uit dat slechts een fractie van het werkelijke aantal klachten hem bereikt. Het zijn zogenaamde ‘duizend-in-één-klachten’. De huidige doorlooptijd van een procedure tot schorsing van een vergunning is ongeveer 21 maanden, wat onaanvaardbaar lang is. De Vlaamse Ombudsdienst voert daarover gesprekken met de Raad, maar vooralsnog zonder resultaten.

Handhaving

Zoals Leefmilieu, moet ook Ruimtelijke Ordening prioriteiten bepalen en ze bekendmaken. Een aspect daarvan is het Handhavingsplan. De Vlaamse Ombudsdienst was aanvankelijk van plan om vanaf november bij de gemeentebesturen aan te dringen op een lokaal handhavingsplan, maar de meeste besturen hebben ondertussen laten weten dat het daarvoor nog te vroeg is.

Slotbemerkingen

Gelukkig zijn er ook positieve ontwikkelingen: de fouten van de gemeenten in 2010 zijn vooralsnog niet opnieuw gemaakt. Het zijn dus allicht geïsoleerde incidenten geweest en geen trend. Ook over de weekendverblijven zijn er de laatste maanden weinig klachten binnengelopen. De betwistingen over planschadevergoeding lopen echter nog steeds.

2. Repliek namens de heer Philippe Muylers, Vlaams minister van Financiën, Begroting, Werk, Ruimtelijke Ordening en Sport

Mevrouw *Isabel Jacobs*, kabinetsmedewerker, zegt dat Vlaams minister Muylers het jaarverslag zeer waardeert. Het is belangrijk te weten wat de burger van de Vlaamse administratie vindt en dat de burger op een goede manier wordt geholpen. Er is inderdaad een probleem op het vlak van klachtenerkenning en -opvolging. Dat leidt tot een vertekend beeld. Ook de administratie erkent dat probleem. Een goede klachtenerkenning en -registratie is ook belangrijk om het beleidsveld te kunnen evalueren. Een moderne organisatie moet een goed klachtenbeheer kennen. De minister heeft naar aanleiding van het jaarverslag de administratie gevraagd om een goed klachtenbeleid op te zetten. Een goed klachtenregistratiesysteem ontbreekt momenteel nog en daarnaast moeten de personeelsleden duidelijk geïnformeerd worden over wat ze moeten doen met klachten. Momenteel wordt de administratie trouwens hervormd na de samenvoeging van het departement en het agentschap, waarbij volop ingezet wordt op monitoring en evaluatie.

Vergunnen

De Vlaamse Ombudsdienst klaagt aan dat niet alle gemeenten bij de les zijn, vooral op het vlak van de behandeltermijnen. Als de gemeenten de procedurestappen volgen, kunnen er echter geen problemen rijzen zoals in de gemeenten Oostkamp en Essen. De Vlaamse overheid kan ondersteunen, informatie geven, de stedenbouwkundige ambtenaren begeleiden, maar de lokale overheden moeten ook de nodige inspanningen doen inzake organisatie en procesbeheersing. De regeling voor de niet-ontvoogde gemeenten bestaat slechts

sinds 2009, misschien gaat het dus om kinderziektes. Het is in ieder geval positief dat de Vlaamse Ombudsdienst geen trend ontwaart.

Aanplakkingen

In het begin van de regeerperiode is de ingewikkelde regeling over aanplakking van de vergunning gewijzigd. Daarbij is bewust gekozen voor een werkbaar systeem. Het is onmogelijk om elke aanplakking te laten controleren door een ambtenaar. Momenteel bekijkt de administratie of een uitvoeringsbesluit een en ander kan verbeteren. Het idee van een folder over de precieze beroepsvoorwaarden is goed, de administratie en het kabinet gaan na wat mogelijk is. Ook kan op de website www.ruimtelijkeordering.be een duidelijk en leesbaar overzicht gegeven worden van de procedure en de rechten en plichten van de burger.

Raad voor Vergunningsbetwistingen

De problemen met de Raad voor Vergunningsbetwistingen zijn al diverse malen besproken in deze commissie en in de Commissie Versnelling Maatschappelijk Belangrijke Investeringsprojecten. Het jaarverslag 2010-2011 van de Raad zal midden oktober neergelegd worden bij de voorzitter van het Vlaams Parlement en bij de Vlaamse Regering. Het kabinet beschikt dus nog niet over alle gegevens over de huidige behandelingstermijn. Ondertussen worden de klachten wel ernstig genomen. De verbetervoorstellen die de indiener van de klacht heeft gedaan zijn waardevol en er zal rekening mee worden gehouden bij de opmaak van het procedurereglement, onder meer inzake automatisering en digitalisering.

Handhaving

Om de gemeenten aan te moedigen ook tegen kleinere bouwovertredingen op te treden, legt de Inspectie RWO momenteel de laatste hand aan een 'Code van goede praktijk'. Dat is een modeltraject voor preventieve en curatieve handhaving, eigenlijk een praktische handleiding met modeldocumenten. Ook worden de gemeenten gestimuleerd een eigen handhavingsbeleid uit te werken, eigen prioriteiten te bepalen en zo mogelijk kenbaar te maken in een gemeentelijk handhavingsplan. Overheden moeten zelf uiteraard het goede voorbeeld geven, in het Vlaamse Handhavingsplan worden inbreuken van overheden dan ook gerekend tot de gewestelijke prioriteiten. Er is een studie over bestuurlijke handhaving van gestart gegaan. Bestuurlijke handhaving moet het mogelijk maken in de toekomst sneller en efficiënter op te treden tegen kleine inbreuken en overtredingen.

Rechtsgang rond planschadevergoeding

Wat de opmerking over de rechtsgang rond planschadevergoeding betreft, is het zo dat de administratie momenteel het financieel instrumentarium van de ruimtelijke ordening evalueert. Principieel is de minister het eens dat de regeling eenvoudiger kan, maar dat mag niet lichtzinnig gebeuren. Een omschakeling van een gerechtelijke naar een administratieve procedure voor planschade is niet zo evident en alleszins complexer dan voor bijvoorbeeld de bestemmingswijzigingscompensatie.

Weekendverblijven

Ook de permanente bewoning van weekendverblijven is een actueel thema. De provincies werken momenteel aan hun decretale taken. Zoals de ombudsman erkent, is dit een complexe en ook gevoelige materie. Maar de eerste realisaties zijn er. Zo heeft de provincie Vlaams-Brabant de visievorming bijna afgerond. In 2012 zullen wellicht heel wat ruimtelijke uitvoeringsplannen in procedure gebracht kunnen worden. De provincie West-Vlaanderen werkt per cluster. In 2011 werden reeds een aantal provinciale RUP's goedgekeurd. Oost-Vlaanderen en Antwerpen zijn rond met hun visievorming. De provincie Antwerpen stelde al een aantal RUP's op.

3. Vragen en opmerkingen van de leden en antwoorden van de minister en van de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Wilfried Vandaele* vraagt aan welke regels de ombudsman zich moet houden bij het contacteren van gemeenten, bijvoorbeeld om hen aan te sporen een handhavingsplan uit te werken. Hebben zijn inspanningen resultaat?

De heer *Bart Weekers* zegt dat de contacten over individuele gevallen met de meeste gemeenten vlot verlopen. Als het echter gaat om algemene maatregelen, verloopt het vaak stroever omdat elk rechtskader ontbreekt. In bepaalde gevallen voelen de gemeenten zich dan genoodzaakt om de juridische procedures te volgen. De Vlaamse Ombudsdienst wil daarom enkele initiatieven nemen. Zo zal voor de lokale verkiezingen van 2012 een memorandum worden opgesteld, met ook een hoofdstuk over Ruimtelijke Ordening. Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu zijn de domeinen bij uitstek waarover de ombudsman de lokale besturen enkele tips wil geven. De Vlaamse Ombudsdienst wil echter geen rechtskader voor zijn omgang met de gemeenten, maar eerder door overleg vooruitgang boeken. De praktijk bewijst immers dat het tijd vergt om een mentaliteit te wijzigen. Dat demonstreren de Vlaamse diensten die zelfs na tien jaar nog niet overal een goede eerste-lijnsklachtenbehandeling hebben.

Mevrouw *Mercedes Van Volcem* stelt dat de gemeenten en steden al aanzienlijke inspanningen leveren. Elke lokale overheid heeft een klachtendienst die heel wat klachten verwerkt. Door de ontvoogding staan steden en gemeenten onder druk, het tijdig afleveren van bouwvergunningen vergt heel wat inspanningen. Inzake handhaving werkt preventief optreden het beste, dat betekent werken laten stilleggen als de wet of vergunning geschonden wordt. Het lid haalt het voorbeeld aan van illegale reclameborden of schotelantennes, waarbij de gemeenten enkel een proces-verbaal kunnen opstellen en aan het parket doorspelen. Het parket seponereert meestal die zaken, waardoor de brave burger die een vergunning aanvraagt, geen schotelantenne krijgt, en zijn buur die er toch een hangt, ongemoeid wordt gelaten. Een gemeentebestuur krijgt dat niet uitgelegd, waardoor de meeste burgers toch maar een schotelantenne illegaal hangen. Dat ontmoedigt de gemeentebesturen. Dergelijke kleinere overtredingen zouden de gemeenten autonoom moeten kunnen afhandelen.

De heer *Bart Weekers* is het daarmee eens, maar wijst er wel op dat niet elke gemeente een goede klachtendienst heeft. Enkel de Vlaamse diensten zijn over het algemeen goed bezig, al hebben ze ook nog slechte leerlingen, maar de meeste gemeenten hebben nog een veel langere weg af te leggen. De Vlaamse Ombudsdienst wil hen daarbij begeleiden.

De heer *Bart Martens* wijst erop dat er blijkbaar een studie loopt over de bestuurlijke handhaving. Die kan de lokale besturen kansen geven om een 'lik-op-stukbeleid' te voeren. Administratieve boetes of dwangsommen kunnen dan de burgers aanzetten zich aan de regels te houden. Die studie zal ook in deze commissie aan bod komen en dan zal moeten worden nagegaan of er al dan niet decretale wijzigingen nodig zijn.

Met de omgevingsvergunning zullen de stedenbouwkundige en milieuvergunning geïntegreerd worden, maar dat heeft gevolgen voor toezicht en vervolging. Inzake milieu moet elke gemeente minstens één toezichthouder hebben, maar dat is niet het geval voor stedenbouw en ruimtelijke ordening. Misschien kan die persoon voor beide bevoegd worden. De reden om de Raad voor Vergunningsbetwistingen op te richten was de trage doorlooptijd bij de Raad van State. Bij de overheveling had de Raad van State dat euvel weggewerkt, maar de lange doorlooptijd werd bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen opnieuw de praktijk. Dat kan niet de bedoeling zijn. De Raad moet dus sneller werken, zeker als die ook legaliteitsberoepen om milieuhygiëneredenen tegen omgevingsvergunningen zal moeten behandelen. De Vlaamse Regering denkt aan een eengemaakte bestuursrechtbank, maar daarvoor zal de mentaliteit van diverse administratieve rechtscolleges moeten wij-

zigen. De spreker geeft ter illustratie het voorbeeld van het Milieuhandhavingscollege dat zich uitput in juridische argumenten om niet samengevoegd te worden met de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Vereenvoudiging mag zeker niet tot meer vertraging leiden. Het eengemaakte rechtscollege moet dringend op poten gezet worden. Na de indiening van het jaarverslag 2010-2011 van de Raad voor Vergunningsbetwistingen zal snel een gedachte-wisseling in deze commissie kunnen plaatsvinden.

De heer *Lode Ceyskens* vindt dat het na tien jaar tijd wordt dat er meer klachten op de eerste lijn behandeld worden dan op de tweede lijn. Daar moet echt werk van worden gemaakt. De bemerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst over de Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid zijn veel zwaarder dan over de Raad voor Vergunningsbetwistingen, terwijl de praktische problemen met de laatste raad nochtans groter zijn.

De heer *Bart Weekers* antwoordt dat hij het in zijn mondelinge toelichting niet over de Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid heeft gehad, precies omdat de werking daarvan verbeterd is. De heer *Erwin Janssens* vult aan dat in 2009 slechts een derde tot veertig procent van de gemeentelijke herstellvorderingen goedgekeurd geraakten, terwijl dat nu, na een aanmaning van de Vlaamse Ombudsdienst, gestegen is tot 75 procent. De kentering is dus ingezet. Bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen daarentegen is er geen enkele indicatie van beterschap.

Minister *Philippe Muylers* is zich bewust van het probleem. Daarom werden bijkomende middelen toegekend aan de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Ondertussen is er ook een extra rechter in dienst getreden. Er zijn ook heel wat maatregelen om een en ander af te stemmen op de sector Milieu. Bij de presentatie van het jaarverslag in deze commissie zal de minister zelf enkele suggesties doen voor verdere verbeteringen, maar hij staat open voor inbreng van anderen.

Bart MARTENS,
voorzitter

Gwenny DE VROE,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

LAC	lokale adviescommissie
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
MiKROS	milieuklachten registratie- en opvolgingsstelsel
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
RUP	ruimtelijk uitvoeringsplan
RWO	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
VVP	Vereniging van de Vlaamse Provincies
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten