



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2011-2012) – Nr. 1
ingediend op 28 maart 2012 (2011-2012)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2011

De heer Jan Peumans
Voorzitter
Vlaams Parlement
1011 Brussel

28 maart 2012

Mijnheer de voorzitter,

Artikel 18 van het Ombudsdecreet van 7 juli 1998 bepaalt dat de Vlaamse ombudsman verslag uitbrengt bij het Vlaams Parlement. We doen dat vanaf nu telkens op de woensdag voor de paasvakantie. We maken van die dag meteen ook een "Dag van de Klacht" een dag die ook veel aandacht besteedt aan het klachtenmanagement van de Vlaamse bestuursinstanties zelf. We stellen in dit Jaarverslag daarom meteen ook twee nieuwe meetinstrumenten voor: de servicemeter en het klachtenboek.

Net zoals vorig jaar, heeft ook dit Jaarverslag de vorm van een Parlementair Stuk dat door het Vlaams Parlement zelf is uitgegeven. U zult ook merken dat het Jaarverslag opnieuw vooral een voortgangsrapportage is, een "work in progress". De dossiers die we in de loop van het jaar 2011 al helemaal hebben afgerond, krijgen minder aandacht dan de nog lopende of hangende dossiers. Dit Jaarverslag is uitdrukkelijk op de maat van de commissies gesneden: het is ingedeeld volgens de bevoegdheid van de commissies.

Het is vooral ook uitdrukkelijk onze wens om gehoord te mogen worden in de volgende parlementaire commissies:

- Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
- Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid (dit jaar graag met repliek van de minister van Welzijn)
- Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen (dit jaar graag met repliek van de minister van Onderwijs)
- Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken
- Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
- Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie
- Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed

Onze Jaarbrochure voor onze verzoekers en het grote publiek, die we vandaag, op deze Dag van de Klacht, ook voorstellen, is een eigenstandige publicatie geworden met een eigen toonzetting.

Ik durf te hopen dat één en ander met kritische aandacht besproken zal worden in het Vlaams Parlement en daarbuiten.

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams ombudsman

<p>Vlaamse Ombudsdienst - Jaarverslag 2011 Standpunten verzoenen</p>
--

Inhoudsopgave	5
1. Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting	6
2. Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid.....	13
3. Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen	17
4. Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken	22
5. Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme	27
6. Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media.....	31
7. Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie	33
8. Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie.....	37
9. Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed.....	45
 Bijlage 1	
Enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2011.....	55
 Bijlage 2	
Vlaamse servicemeter 2011	57
 Bijlage 3	
Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012	63

1 Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting

1. Algemeen beleid: autonomie en controle verzoenen

Het zijn economisch barre tijden. Alle overheden maken moeilijke evenwichtsoefeningen. Ook de Vlaamse overheid. De veertien medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst luisteren dag na dag aan de telefoon naar verhalen over sommige gevolgen daarvan. We lezen die verhalen ook elke dag opnieuw in mailtjes naar klachten@vlaamseombudsdienst.be.

In 2011 belandden 7.751 burgers (16,8 % meer dan vorig jaar) met hun verhaal bij ons. Deze mensen verwachten van ons dat we mee helpen verzoenen en dit Jaarverslag vertrekt dus uit onze (verzoenings)resultaten. We kunnen u alvast melden dat we in 2011 van oordeel waren dat 26 % of 167 van onze dossiers voor verzoening in aanmerking kwamen. En dat we in 80,8 % van die gevallen of 135 keer een burger met zijn Vlaamse overheid hebben kunnen verzoenen.

In de brochure bij ons Jaarverslag 2010 selecteerden we acht verhalen over “efficiëntie en zorgzaamheid”. We riepen de Vlaamse overheid toen op om “10 keer beter te doen”¹. Natuurlijk deed onze Vlaamse overheid het ondertussen geen tien keer beter. Dat kan ook niet. Dit Jaarverslag 2011 toont wel hoe het soms de goede kant uitgaat. En soms ook niet.

Laten we positief beginnen. Onze tiende en laatste aanbeveling vorig jaar had het over het “behoorlijke-termijnenbestuur.” We vroegen de Vlaamse overheid om zorgzamer te strijden tegen de budgetvretende tijd en tegen speculatieve aanzuigeffecten. Onze aanbeveling toen was o.a. ingegeven door weinig zorgzame bruuskheid uit 2010 bij het terugschroeven van de VLIF-steun en bij de ingreep in de opleidingscheques. In 2011 was er beterschap. Minister Vandeurzen toonde eind 2010 al dat de overheid ook anders en beter kan met zijn overgangsmatregelen bij de heroriëntering van de IKG-steun. En ook het Vlaams Parlement zelf, handelde omstreeks de jaarwisseling 2011-2012 zorgzaam bij de inwerkingtreding van de groene verkeersbelasting. Twee illustraties van een bereidheid om niet plots in te grijpen als de burger zijn investeringsbeslissing al genomen heeft².

Dit Jaarverslag 2011 varieert op hetzelfde thema. We spreken dit jaar over het evenwicht tussen “autonomie en toezicht” in ons verzoeningswerk.

2. Algemeen beleid: Beroep tot in de eeuwigheid

Tot het takenpakket “Algemeen Beleid” van deze parlementaire Commissie behoort ook de openbaarheid van bestuur.

Wat die regelgeving betreft, formuleerden we in de Xios-klokkenluiderszaak (zie het onderwijshoofdstuk van dit Jaarverslag) de aanbeveling om te bekijken of die “beroepsmogelijkheid tot in de eeuwigheid” in artikel 35 van het Openbaarheidsdecreet wel nodig is, als een bestuursinstantie de beroepsmogelijkheden niet vermeldt. Zelf bevelen we volgende nieuwe versie voor artikel 35 aan:

“Art. 35 Openbaarheidsdecreet - Een beslissing of een administratieve handeling met individuele strekking, die beoogt rechtsgevolgen te hebben voor één of meer

¹ Zie onze Jaarbrochure 2010 op onze website en ons in acht parlementaire commissies besproken Jaarverslag 2010 in Parl.St., 2010-2011, nrs. 41/1 tot 9, hierna “41/x”.

² Zie ondertussen ook, R.v.St. nr. 216.678 van 6 december 2011, randnummer 14, over de teruggeschroefde Vlaamse ecologiesteun.

bestuurden of voor een ander bestuur, wordt slechts geldig ter kennis gebracht als tevens de beroepsmogelijkheden en de modaliteiten van het beroep worden vermeld.

Bij ontstentenis daarvan neemt de termijn voor het indienen van het beroep [wijziging: de woorden “geen aanvang” vervangen door: “een aanvang vier maanden nadat de betrokkene in kennis werd gesteld van de akte of van de beslissing met individuele strekking”.]

Die aanbeveling vindt inspiratie in het vooralsnog onuitgegeven proefschrift van Dr. Joke Goris over georganiseerde bestuurlijke beroepen.

Dit proefschrift legt namelijk uit dat het gebrek aan normatieve beroepstermijn nog niet impliceert dat het georganiseerd bestuurlijk beroep zonder enige beperking in de tijd kan worden ingesteld. De werking van de beginselen van behoorlijk burgerschap vereist dat de beroepsindiener zijn beroepsrecht binnen een redelijke termijn uitoefent.

Het proefschrift oppert om voor georganiseerde bestuurlijke beroepen zonder normatieve beroepstermijn een termijn van vier maanden te hanteren tot een algemene wet of decreet bestuursrecht een algemeen geldende beroepstermijn introduceert.³

Een termijn van vier maanden lijkt redelijk, als men weet dat de meeste normatieve beroepstermijnen voor georganiseerde bestuurlijke beroepen een lengte hebben van 30 dagen / één maand / 30 kalenderdagen en dat het proefschrift maar één beroepstermijn van zes maanden heeft gevonden in het fiscaal recht van het Waalse Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De termijn van vier maanden wil ook aansluiten bij de termijnverlenging met vier maanden in de RvSt.-Wet ingeval van niet-vermelding van beroepsmogelijkheden.

3. Deurwaarders

Een andere algemene bestuurszaak, die in dit Jaarverslag opvalt is het optreden van deurwaarders (zie vermeldingen in o.m. het hoofdstuk welzijn). Die vaststelling wordt nog versterkt door klachten die de ombudsman bereiken omstreeks het schrijven van het Jaarverslag en die erop wijzen dat de deurwaarder van De Lijn momenteel wel erg oude boetes (uit 2006) aan het innen is (2012-0074, 2012-0083 en 2012-0097). Nooit eerder kreeg de Vlaamse Ombudsdienst enig signaal van inningen van boetes buiten elke redelijke termijn. Verder in dit Jaarverslag kaderen we die problematiek heel wat breder tegen de achtergrond van de eventuele wenselijkheid van een (algemeen) Vlaamse boeteambtenaar. Maar we nemen ons alvast voor om in de loop van 2012 een grondiger onderzoek te doen naar het optreden van gerechtsdeurwaarders die op pad gaan voor de Vlaamse overheid.

4. Fiscaliteit : Vlabel gedraagt zich verzoeningsbereid

Jaar na jaar vormen de klachten in het domein van de fiscaliteit ongeveer 5 à 10% van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 554 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 63 echte ombudsdossiers. Voor wat het klachtenbeeld bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn betreft, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar de eerste plaats van het beleidsdomein Financiën en Begroting in onze servicemeter achteraan dit verslag.

³ Als er een algemeen geldende normatieve beroepstermijn komt, zou wellicht wel een beroepstermijn van zes weken, zoals in Nederland, dichter aansluiten bij de thans geldende normatieve beroepstermijnen.

Een fiscale klacht is vaak een uiting van onzekerheid en onwetendheid en daar proberen we natuurlijk met z'n allen iets aan te doen. Zo is er het bekende fiscale principe dat een belastingaftrek nooit hoger is dan de verschuldigde belasting. De overheid paste de ict-programmatie aan, nadat bleek dat een huurder via een sociaal verhuurkantoor enkel het bedrag van de vermindering meegedeeld kreeg, doch niet het concreet afgetrokken bedrag (2011-0485). En deurwaardersaanmaningen vermelden voortaan ook het aanslagjaar (2011-0446 en 2011-0635) en bij terugbetalingen aan notarissen wordt nu ook de naam van de belastingplichtige vermeld.

Een structurele verbetering kwam er op het aanslagbiljet zelf, in de marge van het klachtenbeeld over het onregelmatige verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing. In dat verband verwijzen we o.m. naar de bespreking van ons Jaarverslag 2010 in 41/8 en naar het eerstelijns klachtenrapport van Financiën, dat aantoont dat dit probleem wel degelijk en succesvol wordt aangepakt.

In dossier 2011-0665 ergert de verzoeker zich aan de nalatigheidsintresten die hij moet betalen. Hij betaalt zijn verkeersbelasting op de uiterste betaaldatum van 31 maart 2011, zoals gevraagd. Vlabel ontvangt de betaling pas de dag nadien, het begin van een nieuwe maand en dus moeten er intresten betaald worden. Vlabel wijzigt voor de toekomst de formulering “uiterste betaaldatum” in “te betalen voor”, met de vermelding dat de betaling op die datum op de rekening van de Vlaamse Belastingdienst moet staan. Gecombineerd met het niet langer verzenden van aanslagbiljetten vanaf de 27e, is het probleem opgelost. Intresten worden immers berekend per begonnen maand. Een overschrijving die er door een feestdag extra lang over doet, staat zo toch nog voor de 1e van de maand op de rekening van Vlabel.

5. Voorts was 2011 het eerste jaar “eigen inning van de Vlaamse verkeersbelasting” en dat hebben we geweten. Ombudsman en parlement wisselden al uitgebreid van gedachten over de door de invoering van de Europese nummerplaat doorkruiste opstart⁴. Uit die discussies onthoudt de ombudsman dat coördinatieproblemen dan misschien wel onvermijdelijk zijn, maar dat neemt niet weg dat het hoe dan ook onbehoorlijk is een eenvoudige teruggave van verkeersbelastingen maandenlang te laten aanslepen.

En rond de jaarwisseling 2011-2012 stond de vergroening van de verkeersbelasting in de belangstelling. Toen de Vlaamse regering laat in 2011 een ontwerp indiende bij het Vlaams Parlement, reageerde ook de Vlaamse Ombudsdienst. We wezen erop dat wie in november of december een nieuwe wagen bestelt, graag zekerheid heeft over de in januari of februari te betalen inschrijvingsbelasting. Gelukkig kwam er een oplossing uit de bus, ... al liet hier en daar een burger weten dat hij eind 2011 zijn groene wagen bestelde zonder uiteindelijk in januari-februari 2012 te kunnen profiteren van het nieuwe lagere inschrijvingstarief. Wat nog eens illustreert dat de Vlaamse regering eind 2011 te weinig het onderscheid maakte tussen “aangekondigd beleid” (de discussie loopt nog), en “beslist beleid” (de beslissing is genomen).

6. De rol van de gemeente kwam ter sprake in een dossier over leegstandsheffing bedrijfsruimte. Een lange discussie werd gevoerd over dossier 2011-0599 van een vader en zijn zoon, die beiden op een inventaris staan.

Eind 2009 laat de zoon het departement weten dat er een stedenbouwkundige vergunning is in zijn eigen dossier. In een tweede alinea geeft hij het dossiernummer van zijn vader en vraagt de zoon of het departement wil komen kijken of de gedane aanpassingen in orde zijn. Het departement reageert alleen in het dossier van de zoon. Aan de vader wordt niets

⁴ Zie o.m. 41/8 (commissiebespreking Financiën van ons Jaarverslag 2010), zie ook VLP 2010-2011, nr. 1108/1.

meegedeeld of gevraagd. Eind 2009 stuurt de gemeente haar jaarlijkse actualisatie van de gemeentelijke lijst naar het departement. Op die lijst heeft de gemeente aangekruist dat de bedrijfsruimte van de vader niet meer voldoet aan de criteria van leegstand/verwaarlozing. Ook hierop reageert het departement niet. Voor het departement RWO zijn beide meldingen onvoldoende. De brief van de zoon voldoet niet omdat er geen attest van de burgemeester was bijgevoegd en de vraag tot schrapping was niet expliciet genoeg. Die van de gemeente voldoet niet omdat een aanvraag tot schrapping moet gebeuren door de eigenaar.

Tegenover de Vlaamse Ombudsdienst, is het departement RWO het er wel mee eens dat het mogelijk zou moeten zijn om bij onvolledige schrappingsvoorwaarden telkens de betrokkenen te contacteren maar het departement acht dat tegelijk praktisch onmogelijk, gezien het beperkt aantal controleurs. Ook wordt er gewezen op de rol en verantwoordelijkheid van de gemeenten.

De Vlaamse Ombudsdienst bedenkt dat de overheid er zelf voor gekozen heeft om de gemeenten een rol te geven in de procedure van de leegstandsheffing. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt dan ook aan om die samenwerking en gemeentelijke autonomie naar waarde te schatten en de vaststellingen van de gemeente te gebruiken bij de beoordeling. Uiteindelijk beoordeelt het departement RWO in dit dossier toch foto's die de gemeente begin 2010 nam, maar het vindt de foto's niet overtuigend.

7. Een ander leegstandsdossier inspireerde de Vlaamse Ombudsdienst tot een aanbeveling om steunmaatregelen en heffingsmaatregelen in het kader van leegstaande/verwaarloosde bedrijfsruimten beter op mekaar af te stemmen.

Administratieve slordigheden van de verzoeker leidden er in dossier 2011-0441 toe dat hij nog een leegstandsheffing moest betalen terwijl er al een goedgekeurd saneringsvoorstel was met een subsidie van de Vlaamse overheid. De minister wees een koppeling van de heffing aan subsidiedossiers af. Een principieel akkoord betekent niet altijd dat de leegstand/verwaarlozing daadwerkelijk wordt weggewerkt. Bijkomende controles zouden dan nodig zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst bepleit toch een maximale koppeling van de heffingsgegevens aan de subsidiegegevens en een optimaal actief gebruik. Het valt niet uit te leggen dat de overheid steun verleent om leegstand/verwaarlozing weg te werken en tegelijkertijd die leegstand nog met een fikse heffing beboet.

8. Leegstand: hoffelijkheid versus hoofdelijkheid.

In dossier 2011-0596 vordert Vlabel bij de verzoeker een leegstandsheffing bedrijfsruimte. Vlabel vordert het integrale bedrag hoewel het slechts om een mede-eigenaarschap gaat.

De regelgeving stelt elke belastingplichtige hoofdelijk aansprakelijk waardoor er volgens Vlabel geen opsplitsing van de aanslag mogelijk is. De dienst ziet het als zijn plicht om gebruik te maken van de mogelijkheden die de wet biedt. En dus wordt meteen de grootste mede-eigenaar aangesproken op het volledige bedrag. Hij wordt daarbij wel geïnformeerd dat hij van de andere mede-eigenaars kan terugvorderen. Met die hoofdelijkheid kent de overheid zichzelf verregaande bevoegdheden toe om er zeker van te zijn dat de heffing wordt geïnd.

Binnen het strikt sanctionerende karakter van deze heffing kan de Vlaamse Ombudsdienst die bepaling begrijpen. Maar de vraag blijft of de dienst die hoofdelijkheid dan ook altijd én onmiddellijk moet gebruiken. In 2008 (Schriftelijke Vraag 197 van 17 juli 2008) stelde de minister al dat onder strikte voorwaarden een administratieve opsplitsing mogelijk is, zonder dat hiermee afstand wordt gedaan van het principe van de hoofdelijkheid.

De Vlaamse Ombudsdienst redeneert daar verder op en vraagt Vlabel om de leegstandsheffing eerst op een voor alle mede-eigenaars faire manier te innen, namelijk ieder zijn deel. Waar nodig kan Vlabel terugvallen op de hoofdelijkheid. Voor de overheid is het een stuk makkelijker om mede-eigenaars tot betaling aan te zetten. Een particulier zal in die situatie haast onvermijdelijk naar de rechtbank moeten om dat af te dwingen. Bovendien heeft de Vlaamse overheid bij de inventarisatie van de leegstaande bedrijfsruimte al alle mede-eigenaars in kaart gebracht.

De fiscus is een grote speler, die gemakkelijk aan alle informatie geraakt over wie de mede-eigenaars zijn. De belastingschuldige daarentegen is een kleine speler voor wie het haast onmogelijk is om het voorgeschoten bedrag terug te vorderen van mede-eigenaars die niet bekend zijn of niet kunnen worden opgespoord door een privépersoon. De belastingschuldige daarmee opzadelen is niet redelijk.

De regel betreffende de hoofdelijkheid kan als van dwingend recht beschouwd worden, zij het wel ter bescherming van de Vlaamse overheid. Het is een inningsmodaliteit die de Vlaamse overheid zichzelf toekent om haar rechten te beschermen. De Vlaamse overheid moet deze modaliteit dan ook doelmatig toepassen: als bescherming wanneer haar rechten in het gedrang komen. De Vlaamse overheid heeft de mogelijkheid om de inningsmodaliteit in eerste instantie op een andere, klantvriendelijke wijze in te vullen zolang uiteindelijk de belasting maar wordt betaald door belastingplichtige(n) die op 1 januari eigenaar was/(waren). Het verdient aanbeveling om de beperkingen op de toepassing van de hoofdelijkheid in het decreet in te schrijven.

9. Een verzoekster stelt in 2011 vast dat zij al enkele jaren de onroerende voorheffing betaalt van een ander (2011-0567). De aanslagen werden door Vlabel foutief aan de verzoekster geadresseerd. De verzoekster dient een bezwaar in. Een *jurist-purist* wijst zo'n bezwaar af met de kurkdroke melding dat het bezwaar "onontvankelijk is, wegens laattijdig." Een ambtshalve ontheffing is ook al niet mogelijk wegens geen "nieuwe bescheiden of feiten waarvan het laattijdig overleggen of inroepen verantwoord wordt door wettige redenen." Vlabel slaat de verzoekster met een indrukwekkende batterij rechtspraak om de oren. Maar mevrouw begrijpt het niet. Zij betaalt sinds 2009 de belastingen van een ander, maar Vlaanderen kan of mag dat niet rechtzetten?

Ook de klachtendienst Financiën biedt geen soelaas. Als een klacht puur over de inhoud gaat, hoedt de dienst er zich voor om de beslissing van de dossierbehandelaar in vraag te stellen. Maar kijk. In het antwoord op de Vlaamse Ombudsdienst stemt Vlabel er toch erg vlot mee in om de verzoekster terug te betalen. Er wordt verzoend via een ambtshalve ontheffing omwille van een evidente materiële fout.

10. De onroerende voorheffing en de proportionele vermindering

In twee dossiers uit 2011 bereikte de Vlaamse Ombudsdienst een verzoening en werd alsnog een proportionele vermindering verleend. In dossier 2011-0210 had de verzoekster maar één immo-advertentie ingediend en was Vlabel er niet van overtuigd dat zij gedurende de hele leegstandperiode verhuurinspanningen had geleverd. Uiteindelijk kon zij dat wel aantonen. In dossier 2011-0244 was er discussie over de datering van de bewijsstukken. Ook hier werd verzoening bereikt.

In andere dossiers blijven verzoekers ook in 2011 op hun honger zitten. Zij wijzen op het anti-verkrottingsbeleid en blijven vragen waarom ze geen vermindering krijgen tijdens de verbouwingswerken aan een 'uitgeleefde' woning, terwijl ze die vermindering wel zouden krijgen als ze hun uitgeleefd pand onmiddellijk terug te huur zouden aanbieden zonder verbeteringswerken.

Ombudsman, minister en parlement hebben hierover onlangs uitvoerig van gedachten gewisseld (zie het debat daarover in de bevoegde parlementaire commissie in 41/8) en de ombudsman blijft toch struikelen over dat, overigens nergens in de wet uitdrukkelijk bepaalde, criterium van de ‘onafhankelijkheid van de wil’, zeker wanneer ook de minister vindt dat de maatregel past in de strijd tegen verkrotting en leegstand.

Het Grondwettelijk Hof heeft enkel bij improductiviteit langer dan 12 maanden geoordeeld dat dit onafhankelijk van de wil moet zijn. Ten onrechte wordt hieruit afgeleid dat het Hof ook een beperkend onderscheid heeft ingevoerd naar de reden van leegstand binnen de termijn van 12 maanden.

In dat perspectief is de verplichting dat het goed te huur moet staan, te eng. Soms is tijdelijk afzien van de opbrengsten een betere keuze voor de kwaliteit van de woning. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest vult de proportionele vermindering op die manier in. Eigenaars van ongezond maar verbeterbaar verklaarde woningen, krijgen een proportionele vermindering als de nodige verbeteringswerken worden uitgevoerd. Enkel bij gezonde woningen wordt het onvrijwillig karakter beoordeeld aan de hand van tehuurstelling.

Een renovatie van een woning zou onder welbepaalde voorwaarden aan de wet kunnen worden toegevoegd, bijvoorbeeld als een renovatiepremie wordt toegekend of bij een randscore op het technisch verslag van ongeschiktheid.

Steun- en heffingsmaatregelen versterken zo elkaar in de strijd tegen verkrotting. Het blijft een moeilijke afweging, maar zeker een aangelegenheid, die het verdient om verder bekeken te worden. De ombudsman is graag bereid het debat verder te voeden, te beginnen met een uitgebreide nota hierover, van de hand van professor Fiscaal Recht Elly Van de Velde⁵.

11. Het verhaal “onmacht, bij overmacht”, ten slotte, slaat op het dossier 2010-0944, waar we een beroep doen op de specifieke procedure van artikel 16, §2, laatste lid, Ombudsdecreet.⁶

Onmacht bij overmacht

Bij de Vlaamse Belastingdienst is er de jongste jaren een grote openheid gegroeid voor klachten en verzoening. Maar die openheid is natuurlijk niet onbegrensd. En soms probeert de Vlaamse Ombudsdienst die grenzen opgerekt te krijgen. Met afwisselend succes.

Op 23 april 2010 beslist de rechtbank over de handicap van de kinderen van verzoeker Mertens⁷: ze zijn voor 66% gehandicapt, met terugwerkende kracht en voor onbepaalde duur.

⁵ Haar nota *Een zoektocht naar de logica van het criterium "onafhankelijk van de wil" bij de kwijtschelding of proportionele vermindering van onroerende voorheffing in Vlaanderen* ligt ter inzage bij de Vlaamse Ombudsdienst.

⁶ Het bewuste artikel 16 luidt: “Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de bestuursinstantie, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister. De functioneel bevoegde Vlaamse minister stelt binnen veertig dagen na ontvangst van dit verslag een grondig gemotiveerde nota op, waarin hij de redenen omstandig uiteenzet waarom aan de gegrond verklaarde klacht niet het gevolg kan worden gegeven dat werd voorgesteld door de Vlaamse ombudsman. De Vlaamse ombudsman bezorgt de grondig gemotiveerde nota - met weglating van de identiteit van de klager en van de personeelsleden van de bestuursinstantie - aan het Vlaams Parlement.”

⁷ Alle namen van verzoekers in dit Jaarverslag zijn fictief.

Met die beslissing in de hand vraagt meneer Mertens vermindering van de onroerende voorheffing aan. De vermindering wordt toegekend vanaf 2006. Maar niet voor de aanslagjaren 2004 en 2005: daarvoor is het te laat. Omdat de termijn voor ambtshalve ontheffing 5 jaar bedraagt, dus van 2011 tot 2006, en niet tot 2005 en 2004. De federale belastingdienst wil zijn aangifte personenbelasting wel herzien tot 2004.

De Vlaamse Ombudsdienst is ervan overtuigd dat het hier om een geval van overmacht gaat en legt het dossier voor aan de minister.

De minister blijft achter de Belastingdienst staan: de uitspraak van de rechtbank in 2010 was niet onvoorzien, de verzoeker had de Belastingdienst al eerder kunnen wijzen op de hangende rechtsprocedure. Dan had de Belastingdienst daarmee rekening kunnen houden. Nu is er pas een aanvraag in 2010 en kan er maar worden teruggegaan tot 2006. De minister schrijft letterlijk: "Niettegenstaande het zeer goed mogelijk is dat er van onbillijkheid sprake zou kunnen zijn, kan ik hiermee spijtig genoeg geen rekening houden."

De Vlaamse Ombudsdienst is het daar niet mee eens: overmacht wil niet alleen zeggen dat een gebeurtenis niet te voorzien was. Er moet ook gekeken worden naar hoe zorgvuldig en voorzichtig verzoeker Mertens gehandeld heeft. Hij kon niet weten dat het voor de Belastingdienst belangrijk was dat hij zijn zaak aanhangig had gemaakt bij de rechter en hij kon evenmin weten hoe de rechter zich zou uitspreken.

De redenering van de minister in zijn brief van 18 november 2011 luidt:

“Overmacht op zich is een algemeen rechtsbegrip dat in principe een onvoorzienbare gebeurtenis veronderstelt. In eerste instantie kan ik opmerken dat de gebeurtenis (de uitspraak van de rechtbank in 2010) niet onvoorzienbaar was. De belastingplichtige had de Vlaamse Belastingdienst al vroeger op de hoogte kunnen brengen van de hangende rechtsprocedure. ... Naast het wettelijke aspect dat de ambtshalve ontheffing enkel mogelijk is voor een termijn van 5 jaar wilt u dat we billijk zijn. Niettegenstaande het zeer goed mogelijk is dat er inzake van onbillijkheid sprake zou kunnen zijn, kan ik hiermee spijtig genoeg geen rekening houden.”

We doen uitzonderlijk een beroep op artikel 16, §2, laatste lid, Ombudsdecreet, omdat we die analyse in de nota van de minister te beperkt vinden. Overmacht rechtvaardigt volgens het Hof van Cassatie namelijk zelfs een afwijking van de fiscale wet inzake wettelijke bezwaar- of beroepstermijnen die de openbare orde raakt (Cass. 18 januari 1999).

Overmacht wordt niet alleen beoordeeld aan de hand van het onvoorziene karakter van de gebeurtenis. Er moet ook gekeken worden naar hoe zorgvuldig de betrokkene heeft gehandeld. Er is pas sprake van overmacht op grond van onoverkomelijke dwaling als de betrokkene heeft gehandeld zoals ieder bedachtzaam en voorzichtig persoon in dezelfde omstandigheden zou doen. Wie zich op overmacht beroept, moet voldoen aan een zekere diligentieplicht. De randnummers 75 en 83 van dit Jaarverslag getuigen er overigens van dat onze opvatting elders in de Vlaamse overheid wel wordt gedeeld.

Het getuigt van goede trouw van de verzoeker dat hij voorzichtig heeft gehandeld en niet op het vonnis vooruitliep. Hij behoorde niet te weten dat het louter opstarten van een rechtszaak van belang was voor de Vlaamse Belastingdienst. En hij kon zeker niet de beslissing voorspellen. Die voorzichtigheid en goede trouw vormen nu de argumenten om een rechtzetting af te wijzen. De verzoeker krijgt te horen dat hij te zorgvuldig gehandeld heeft door te wachten op een effectieve beslissing waar hij mee verder kon.

2 Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid

12. Jaar na jaar vormen de welzijnsklachten ongeveer 5% à 7% van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 352 welzijnsklachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 38 echte ombudsdossiers. Wat de klachten bij de welzijnsbestuursinstanties op de eerste lijn betreft, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar de mooie tweede plaats van het beleidsdomein Welzijn in onze servicemeter achteraan dit verslag.
13. De samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de welzijnsbestuursinstanties verloopt vlot, zoals in het momenteel nog lopende dossier 2011-0636, waar niet de burger, maar wel het VIPA een beroep op de ombudsman deed. Echte concrete verzoeningsresultaten situeren zich hier wel bijna altijd bij intern-administratieve processen bij Kind&Gezin, bij de Vlaamse Zorgverzekering en bij Jongerenwelzijn, met volgende twee meest in het oog springende verzoeningen uit 2011:

2011-0515	
Zorgverzekering	Het betreft de situatie van personen verzekerd in een andere EU- of EER-lidstaat. Een billijkere verjaringsregeling, niet alleen voor de verzoeker, maar breder ook voor 285 andere personen, aan wie achterstallen werden gevraagd. De minister keert terug op een eerdere inschatting en kondigt aan de terugvorderingstermijn in te korten.
2011-0229	
Kind & Gezin	Onduidelijke facturatie van de dagprijs voor kinderopvang, waaruit de overheid inmiddels ook lessen trekt.

14. Bij veel verzoeningen bestaat de belangrijkste toegevoegde waarde van de Vlaamse Ombudsdienst trouwens in onze aanwezigheid als bevoorrecht toeschouwer.

Hoewel onze aanwezigheid natuurlijk helpt om een situatie verder uit te klaren - zoals in het dossier 2011-0505, waar we een beter zicht gekregen hebben op de verschuldigde boete in de zorgverzekering -, is de belangrijkste vaststelling dan dat de welzijnsbestuursinstantie vrij vlot tot betere dienstverlening komt.

Zo vlot zelfs, dat zo'n klacht eigenlijk niet tot bij de Vlaamse Ombudsdienst had moeten komen. Wat ons meteen bij het belang brengt van een goed draaiende eigen klachtendienst op de eerste lijn.

2011-0128, 2011-0131, 2011-0409 en 2011-0462	
Zorgverzekering	Annulatie van de deurwaarderskosten: - (128) uit de periode dat overheid de geldboete nog nader bekijkt: de procedure "gerechtsdeurwaarder" had moeten worden opgeschort; - (131) omdat de deurwaarder onvoldoende naging of er al betaald was; - (409) geïsoleerd falen van informatica; - (462) in mei 2010 schrijft de verzoeker over op het verkeerde rekeningnummer, maar hij ziet dat heel snel in en meldt dit. Die info bereikt deurwaarder niet en in de zomer 2011: staan deurwaarder, slotenmaker en politie in zijn woonkamer.
2010-0732 en 2011-0181 en 0188	
Jongerenwelzijn	

Rechtgezette incidentele vergissingen, waardoor er problemen waren met de kinderbijslag in situaties van begeleid zelfstandig wonen of plaatsing.	
2011-0308	
Zorgverzekering Kwijtschelding administratieve geldboete, omdat het Fonds de boete oplegde, terwijl de Zorgkas nooit een van de verzoekster uitgaande vraag om vrijstelling had beantwoord. Het ging om een tijdelijk, maar geen structureel probleem van efficiënte coördinatie tussen overheidsdiensten.	
2011-0576	
Gebruikersbijdrage Thuiszorg Herberekening, nadat de private thuiszorgorganisatie de berekeningsregels verkeerd had toegepast op deze gepensioneerde verzoeker. De overheid bereidt wijzigingen voor om regelgeving te verbeteren.	

15. Er zijn ook klachten, waarbij verzoening niet aan de orde is. Een eerste soort klachten betreft nog in behandeling zijnde, vaak terechte, klachten in 2011, die een bekend en blijvend probleem opnieuw illustreren. Bij dit soort klachten blijven we verder de dialoog met de Vlaamse overheid onderhouden, maar zonder dat het klachtenbeeld al globaal is opgelost. Wat welzijn betreft, denken we dan aan de volgende dossiers:

Od-2011-4103	
Zorgverzekering Over de objectiviteit van de indicatiestelling in de zorgverzekering en de onvolkomenheden in de bezwaarprocedure. ⁸	
2011-0303	
Zorginspectie Nieuwe klacht over een inspecteur. Het agentschap werkt intussen aan een beleid rond inspecteurswissels. Een negatief inspectieresultaat kan een grote weerslag hebben op het resultaat van een eindbeslissing elders, zoals een erkenning door Kind en Gezin. De ombudsman blijft de welzijnsbestuursinstanties aanbevelen om zich goed te beraden over het geschikte ogenblik om een klacht te behandelen in zo'n complex proces.	
2011-0086	
Kind en Gezin De verbetering van de informatieverstrekking aan de ouders over de gevolgen van het laattijdig indienen van de aanvraag kindcode. Begin 2011 hadden we hier nog een klacht, die sloeg op een laattijdige aanvraag uit 2010. Het goede nieuws is dat Kind en Gezin eind 2011 bijkomende specifieke acties ondernam, wat minstens doet hopen dat het de goede weg opgaat.	
2011-0048	
Kind en Gezin Betere informatieverstrekking aan de ouders bij de intrekking van een attest van toezicht.	

16. Voorts zijn er nog andere terechte klachten, die niet verzoenbaar voor de ombudsman zijn, zoals:

2011-0106	
CAW Uitsluiting van een overheidsopdracht ingevolge administratief falen van een Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW). Omdat een CAW geen Vlaamse bestuursinstantie	

⁸ Zie 41/1, p. 10-11 (ons Jaarverslag 2010) en 41/2 (commissiebespreking Welzijn van dat Jaarverslag).

	is, moet verzoekster nu zelf beslissen of zij een rechter zal laten oordelen over een schadevergoeding.
2011-0065	
	CAW Een ander CAW informeert onvoldoende over het nochtans positieve gevolg van een klacht over een vrijwilligster van Slachtofferhulp: het CAW beëindigde namelijk de samenwerking met de vrijwilligster.
2010-0968	
	Een gemeenschapsinstelling die in de fout gaat bij het meedelen van het resultaat van een sollicitatiegesprek.
2011-0123	
	Een laattijdig nazorgrapport van een adoptiekind: een situatie waarover de overheid nu betere afspraken heeft gemaakt.

17. Er zijn ook onterecht bevonden klachten, in de zin dat de Vlaamse Ombudsdienst de zienswijze van de bestuursinstantie volgt. Zie bijvoorbeeld:

2010-1109	
	Vlaamse Zorgverzekering: bijdrage wel betaald, maar boete niet.
2011-0454	
	Terechte weigering in het kader van de regelgeving op de adoptie.
2008-1304	
	De verzoeker bezorgt medio 2011 een aantal gegevens over 2008 om aan te tonen dat hij indertijd voldoende beroep op assistentie heeft gedaan; maar de verzoeker overtuigt niet in het licht van eerdere bestuurlijke procedures.

18. Er zijn ook klachten waarbij de Vlaamse Ombudsdienst onvoldoende redenen ziet om een woord-tegen-woord-situatie verder in vraag te stellen, bijvoorbeeld in het aanrekenen van kosten door het Vlaams Zorgfonds in 2010-1092 en 2011-0207 en 0209. Het gebeurt ook dat een klacht – tijdens het onderzoek - uiteindelijk een andere wending krijgen, zoals een dreigende schorsing van een kinderopvang die er uiteindelijk niet komt in 2011-0326. Klachten kunnen ook afgesloten worden met een vaderlijke raadgeving door de ombudsman, zoals het advies om privé en kinderopvang duidelijker van mekaar af te scheiden, zodat de Inspectie daar geen opmerkingen meer hoeft over te maken in 2011-0070. Of als de ombudsman een verzoeker uitlegt dat zijn klacht over hulpverlening door Jongerenwelzijn, uiteindelijk neerkomt op kritiek op een federale jeugdbeschermingsmaatregel in 2011-0588.
19. Eind 2011 openen we een klokkenluidersdossier bij het VAPH. Onderzoek door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie leert dat het VAPH “niet-erkende” voorzieningen heeft gesubsidieerd. Tegelijk is het wel aannemelijk dat deze onregelmatigheid neerkomt op een “nalatigheid” van de kant van het VAPH en dat er op zich dus geen sprake is van misbruik, omdat de gesubsidieerde voorzieningen wel een erkenning hadden, maar dat de verlenging nog moest gebeuren. Het VAPH wijst er ook op dat de uitbetaling van subsidies wel altijd gebaseerd is op “een voortdurend controleren van de werkelijke personeelskosten en personeelsaanwezigheid in de voorzieningen. Er is ook een voortdurende monitoring geweest van de bezetting in de voorziening”. Het beleid bewandelt twee sporen bij de aanpak van deze onregelmatigheid. Het huidige proces wordt aangepakt en er wordt nagedacht over de ontwikkeling van nieuwe concepten, zoals het verlaten van een erkenningsregeling, om over te stappen op beheersovereenkomsten. Wat de persoonlijke situatie van de klokkenluider betreft, loopt de bescherming tot 24 januari 2014. De ombudsman is van oordeel dat de standpunten verzoend zijn, in die zin dat de door de klokkenluider gemelde persoonlijke rechtspositionele perikelen van eind 2011 van de baan zijn. Op 7 februari 2012 bleek echter dat de klokkenluider dat zelf anders ziet.

20. Merkwaardig is het VAPH-dossier 2011-0533, dat ook in 2012 nog steeds draait om de problematiek uit een verzoekschrift van 2009. Het gaat om de uitbreiding van het sociaal akkoord voor de gezondheids- en welzijnssector en meer bepaald om de "rimpeldagen" of de werktijdverkorting voor oudere werknemers van welzijnsinstellingen⁹.

We zijn ondertussen drie jaar na dit verzoekschrift en het verzoeningsresultaat in de nieuwe klacht is mager. De ombudsman stelt vast dat het VAPH momenteel om billijkheidsredenen gedooft dat een gehandicapteninstelling de subsidie voor rimpeldagen voor andere personeelsdoeleinden gebruikt. Voor die billijkheid valt wel wat te zeggen, maar de situatie blijft erg netelig. Geld geven voor rimpeldagen en het voor iets anders laten gebruiken, leidt natuurlijk tot klachten van werknemers, die opmerken dat dat rimpelgeld gebruikt moet worden om hun rimpeldagen te geven.

Het is alvast positief dat het VAPH laat weten dat een onderzoek van de regelgeving zich hier inderdaad opdringt, maar de echte hete brij kwam natuurlijk al in 2009 ter sprake in de parlementaire Welzijnscommissie: hoe zit het met de doelgroep en hoe zit het met het effect van de maatregel? De Vlaamse Ombudsdienst heeft de antwoorden op die belangrijke vragen vooralsnog niet gelezen in het antwoord van het VAPH en nodigt het beleid uit om die antwoorden te formuleren.

21. Moeilijk, ten slotte, loopt de klachtenbehandeling bij welzijnsklachten die draaien om het meest intieme van de mens en waar de kans op verzoening zo goed als onbestaande is. Dat is vaak zo omdat de klachten al te ver geëscaleerd zijn. Maar de onverzoenbaarheid heeft toch ook te maken met grote versnippering, met het spanningsveld tussen autonomie en toezicht. We kunnen daarbij allemaal apart misschien wel "iets", doch in de ogen van sommige van onze verzoekers betekenen onze acties allemaal samen "bitter weinig".

Frustratie en onmacht

Mevrouw De Vriendt is absoluut niet te spreken over de behandeling van haar oma in een Vlaams ziekenhuis. Als zij uiteindelijk bij de Vlaamse ombudsman terecht komt is het conflict al helemaal uit de hand gelopen.

Met de directeur en de ombudsman van het ziekenhuis kan zij in elk geval al niet meer praten. Die directeur wil de Vlaamse ombudsman alleen ontvangen als de advocaat van het ziekenhuis bij het gesprek aanwezig mag zijn. Mevrouw De Vriendt denkt er overigens ook aan het ziekenhuis aan te pakken via het strafrecht of de medische deontologie. Een getipte journalist van een landelijk dagblad steekt zijn licht ook even op bij de ombudsman: "Wat denkt hij hieraan te kunnen doen?".

Mevrouw De Vriendt is in een algemene audit door de Vlaamse overheid gestoten op scherpe vaststellingen over het ziekenhuis. Zij vindt het ongehoord dat de inspectiediensten niet ingrijpen in wat zij leest als zware tekortkomingen. Tegenover de Vlaamse ombudsman tonen de inspectiediensten duidelijk aan dat ze behoorlijk omspringen met deze concrete zaak en met het ziekenhuis. Als mevrouw De Vriendt laat weten dat er een onderzoeksrechter is aangesteld in haar zaak, schort de Vlaamse ombudsman zijn onderzoek op.

In dit dossier is helemaal geen sprake van verzoening. De mogelijkheden van de Vlaamse ombudsman waren ontoereikend. En niet alleen de eigen ombudsdienst van het ziekenhuis maar ook de federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' heeft nauwelijks of geen armslag. Het dossier wordt mede bemoeilijkt door een mogelijke

⁹ Zie het verslag over dat verzoekschrift, in VIP 2009-2010, nr. 276/1.

confrontatie van artsen met hun aansprakelijkheid.

Valse hoop geven is het slechtste wat je als ombudsdienst kunt doen in zulke dossiers.

Zo was er ook een oma met een klacht over een vertrouwenscentrum voor kindermishandeling in 2011-0543. En een pleegmama in 2011-0271, van wie het pleegkind in een wip werd weggenomen nadat pleegmama had aangegeven dat de zorg voor het pleegkind haar zwaar viel. Alles wel beschouwd, komt zo'n klacht dan erop neer dat de pleegmama moet gaan klagen bij Jo-lijn, bij de ombudsman, bij de betrokken dienst voor pleegzorg, ... zonder dat iemand echt lijkt de hand te kunnen leggen op de kern van de zaak.

Telkens weer valt het op hoe alle betrokkenen, tot en met soms Vlaamse volksvertegenwoordigers inbegrepen, machteloos staan.

Ook de ombudsman heeft geen pasklaar antwoord. Tenzij natuurlijk enkele oude wijsheden, als "voorkomen is beter dan genezen" (lees: "pak ontevredenheid in een zo vroeg mogelijk stadium aan"). Of nog "overheid, creëer geen verwachtingen, die u niet kunt waarmaken".

3 Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen

22. Jaar na jaar vormen de klachten in dit domein ongeveer 9 % van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 352 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 64 echte ombudsdossiers. Voor de klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar de derde plaats van het beleidsdomein in onze servicemeter achteraan dit verslag.
23. Verzoening werd bereikt voor een student die zijn studietoelage voor een master dreigde te verliezen omdat hij nog enkele vakken uit het schakelprogramma moest hernemen (2011-0572). Verzoening was er ook bij een terugvorderingsdossier over de verrekening van oude en nieuwe studiepunten (2011-0183). De Vlaamse Ombudsdienst heeft Studietoelagen ook geholpen bij het verbeteren van de informatie over het “kadastraal inkomen vreemd gebruik” en bij het verbeteren van de typebrief bij het vragen van bijkomende inkomstgegevens (2011-0126). De communicatie werd ook verbeterd door student en onderwijsinstelling voortaan tegelijkertijd aan te schrijven bij terugvorderingen. Tot nu kon het gebeuren dat een student al om bijbetaling van het inschrijvingsgeld werd gevraagd terwijl hij nog niets wist van een terugvordering van zijn studietoelage.
24. Waar de communicatie zeker beter moet, en trouwens de hele procedure moet herzien worden, is bij een uitbetaling op een verkeerd rekeningnummer (2011-0492).

Dexia doet moeilijk

Meneer Schoonjans krijgt in maart 2011 de bevestiging van de afdeling Studietoelagen dat hij voor zijn twee dochters een schooltoelage secundair onderwijs krijgt. In die brief wordt ook het rekeningnummer vermeld waarop het geld gestort zal worden. Meneer Schoonjans schrikt even, want dat rekeningnummer bij de KBC is niet van hem. Hij meldt dat meteen aan de afdeling Studietoelagen. Hij gaat ervan uit dat het daarmee wel opgelost is.

Maanden later, op 18 juli 2011, krijgt hij van de afdeling Studietoelagen de verrassende mededeling dat dat rekeningnummer wel van hem is: Dexia, hun huisbankier, heeft dat nagetrokken en bevestigd.

Meneer Schoonjans wordt stilaan nerveus. Hij stapt naar zijn KBC-kantoor en daar geven ze hem een attest mee om te bevestigen dat dat ene rekeningnummer niet van hem is en wat dan wel zijn rekeningnummer is. Je zou verwachten dat het dan snel kan gaan maar dan vergis je je.

Het duurt nog twee maanden en pas in september 2011 – als het schooljaar al voorbij is – slaagt Studietoelagen erin om die twee studietoelagen op de rekening van meneer Schoonjans te krijgen. Het is logisch dat de afdeling haar bank om een onderzoek vraagt. Maar het is niet logisch dat zo een onderzoek maanden duurt. Meneer Schoonjans kreeg op een uurtje tijd de correcte informatie. Studietoelagen heeft ook geen idee van wat Dexia eigenlijk uitvoert in dat lange onderzoek.

Ondertussen is Dexia vervangen (door ING als huisbankier van de Vlaamse overheid). De afdeling Studietoelagen alleen al verdeelt voor 130 miljoen euro aan studietoelagen via die huisbankier. Voor zo'n som mag een bank een betere dienstverlening geven dan wat Dexia in dit dossier presteerde. De Vlaamse Ombudsdienst heeft aan de afdeling Studietoelagen aanbevolen om hardere garanties te bedingen bij haar huisbank. En een sorry-mailtje of excuus-briefje aan meneer Schoonjans was ook wel op z'n plaats geweest.

Bij studietoelagen blijft er het probleem van de behandeltermijn van de aanvragen in het najaar. De Vlaamse Ombudsdienst stoot dan op de typische klacht dat de verzoeker enkel nog een bewijsstuk moet opsturen en dat het dossier daarna aansleept (2010-0919, 2011-0307). In dossier 2011-0443 met een aanvraag van 31 oktober 2010 wordt de verzoeker pas op 14 maart 2011 om extra informatie over een invaliditeitsuitkering gevraagd. Die achterstand speelt de afdeling ook parten bij het beantwoorden van klachten, met stijgende burgerirritatie tot gevolg. Een laatste opmerking bij de behandeltermijn is de late beschikbaarheid van gegevens in de Databank Hoger Onderwijs (2011-0045). Wil men de behandeltermijn aanpakken, dan moeten alle gegevens natuurlijk wel snel beschikbaar zijn.

We bereikten geen verzoening voor een - in Nederland gediplomeerde, maar in Vlaanderen niet erkende - master in de klinische Psychologie (2011-0453). Wanneer de studente de ontbrekende onderdelen in Gent volgt, is er geen recht op studietoelage, want zij heeft al een master, zo luidt het bij Studietoelagen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt het onbillijk dat een Nederlands diploma in Vlaanderen enerzijds geen volwaardige academische titel is maar anderzijds toch een beletsel is voor een studietoelage. Het verdient aanbeveling om die studenten dat recht op studietoelage toch te geven.

25. En er zijn nog steeds problemen met de behandeltermijn bij de erkenning van buitenlandse diploma's. In 2011 zagen we, bij de diploma's verpleegkunde, behandeltermijnen van een jaar en meer (2011-0160, 0516, en 0646). In 2012 moet blijken of NARIC de behandeltermijn onder controle krijgt. Als een dossier toch langer in behandeling is, moet NARIC in elk geval zorgen voor een goede tussentijdse communicatie, want radiostilte van de kant van NARIC is meestal de aanleiding om klacht in te dienen. NARIC onderzoekt of het dossiersysteem periodiek kan waarschuwen om de aanvrager te informeren over de stand van zaken.
26. En dan was er een schooldirecteur (2010-1058) met maar een halve wedde: een rechtzetting van een foutieve uitbetaling enkele maanden voordien. De afdeling Personeel basisonderwijs verontschuldigt zich voor het gebrek aan communicatie: de verzoeker had inderdaad een gedetailleerd overzicht van het ingehouden bedrag moeten krijgen. Principiëler is echter de vaststelling dat die afhouding niet strookt met de Loonbeschermingswet. De Afdeling Advies en Ondersteuning Onderwijspersoneel start overleg met de sociale partners om tot een aangepaste procedure te komen die uiteraard de Loonbeschermingswet respecteert maar toch een efficiënte werkwijze biedt om de vele kleinere terugvorderingen te beheren.
27. Een nog lopend weddedossier gaat over de barema's van CLB-artsen. De Vlaamse Ombudsdienst stoot hier op een 60-maandenregel, die het vinden van interim-artsen erg bemoeilijkt. Artsen hebben 60 maanden de tijd om het noodzakelijke bijkomende CLB-diploma te halen en die termijn begint al te lopen vanaf de allereerste interim, ook al ging het bijvoorbeeld maar om een interim van een maand en ook al werd die interim jaren terug gepresteerd. De minister bekijkt momenteel hoe de 60-maandenregel kan worden bijgestuurd zodat de medische dienstverlening van de CLB's verzekerd blijft.
28. Erg moeizaam verloopt onze verzoeningspoging in een klokkenluidersdossier in de Xios Hogeschool Limburg.

Wat baten kaars en bril?

In de Xios Hogeschool Limburg zijn er problemen in het Departement Sociaal-Agogisch Werk. Blijkbaar slaagt de directie er niet in om jarenoude spanningen in het docentenkorps op te lossen. Eind 2008 al is er aan een externe procesbegeleider gevraagd de "algehele malaise" te analyseren en verbeteringen voor te stellen. Zonder resultaat.

Wat er zich heeft afgespeeld in het departement is niet fraai: collega's kunnen elkaar ongestraft zwart maken, er is sprake van een docente die studenten bedreigt, van een ingekeken privémail, van intimidatie, en de vertrouwenspersoon, de ombudspersoon van de school, de preventieadviseur en de vakbond staan machteloos.

In september 2011 vraagt een docente van de Hogeschool klokkenluidersbescherming van de Vlaamse ombudsman. De docente voelt zich het slachtoffer van een wraakactie, als zij haar lesopdracht kwijt raakt. De kampvorming en de stemmingmakerij binnen het docentenkorps zijn geëscaleerd tijdens een accreditatie. Bij zo'n accreditatie wordt een opleiding bezocht en geëvalueerd door een visitatiecommissie van Vlaamse en Nederlandse vakgenoten. Als een accreditatie slecht afloopt, dan komen de subsidiëring van de school en de erkenning van de diploma's in gevaar.

Onze verzoekster wordt "betrap" als zij contact zoekt met de visitatiecommissie, wat overigens helemaal niet verboden is. De bijl valt dan snel: zij raakt haar lesopdracht kwijt en wordt – naar haar gevoel – verbannen naar een opdracht buiten het departement.

Op grond van een omstandig klokkenluidersrapport stelt de Vlaamse ombudsman aan de Hogeschool voor om de verzoekster haar lesopdracht terug te geven. Dat gebeurt niet. En ook vandaag (donderdag 15 maart 2012) nog altijd niet, hoewel de ministers Bourgeois en Smet ondertussen Xios uitdrukkelijk hebben aangespoord om deze wenk van de ombudsman te volgen.

De ombudsman is ondertussen ook door het Vlaams Parlement gehoord over zijn beleidsaanbevelingen naar aanleiding van de Xios-zaak. Die aanbevelingen draaien om de broosheid van het evenwicht tussen onderwijsautonomie en overheidscontrole bij onderwijsvisitatie en -accreditatie. De ombudsman rekent er sterk op dat die aanbevelingen verder mee ter harte zullen worden genomen wanneer er straks nieuw decreetaal optreden zal zijn in deze aangelegenheid.

Overigens was dit klokkenluidersonderzoek maar mogelijk omdat Xios een bestuursinstantie is in de zin van het Ombudsdecreet. Dat is lang niet altijd het geval en regelmatig melden we verzoekers dan ook dat we niets kunnen aanvangen met hun klacht over hun eigen onderwijsinstelling. Soms zijn we gewoonweg niet bevoegd, bijvoorbeeld in het vrij onderwijs, een andere keer is de zaak te oud (OD 2011-5554) of gaat de klacht over arbeidsomstandigheden waarvoor we evenmin bevoegd zijn (OD 2011-6128).

29. Maar ook wanneer we wel bevoegd zijn, ligt verzoening in een schoolcontext niet altijd voor de hand. Zo was er een apert probleem van communicatie bij de sluiting van de GO!-Freinetschool Vennebos XPLO (2011-0382), maar de situatie was al helemaal geëscaleerd toen de Vlaamse Ombudsdienst erbij geroepen werd. En hetzelfde kan eigenlijk gezegd over de weinig pedagogische aanpak van een school die een leerling liet opdraaien voor de weigering van zijn ouders om een door de leerling veroorzaakte schade te vergoeden (2011-0259) of voor de situatie waarbij er onvoldoende zorgzaam wordt omgesprongen met een klacht over een betwiste beslissing van een leraar (2010-1091). En soms is de Vlaamse Ombudsdienst het natuurlijk ook gewoonweg niet eens met de verzoeker. Ouders die onderling twisten over de godsdienstkeuze, kunnen niet verwachten dat de school de knoop doorhakt (2010-0920). Ouders die alle gespreksvoorstellen van de school over een sanctie voor hun kind negeren, moeten later niet komen klagen over het gebrek aan motivering (2011-0224). Een zeldzame verzoening in de vorm van een aangepast traject was er wel over het lesprogramma van een vrije leerling (2011-0046).

30. De rode draad door deze voorbeelden is de manier waarop scholen omgaan met klachten en ontevredenheid. Het GO! heeft een gestructureerde klachtenprocedure. Het vrij onderwijs niet. Het zou zeker aanbeveling verdienen om met de sector te bekijken of het niet wenselijk is om een aantal kwaliteitsvoorwaarden af te spreken inzake klachtvoorzieningen. Dat hoeft de autonomie van de instellingen niet aan te tasten.

31. Aanbevelingen

Onderwijs

Bekijk de wenselijkheid van kwaliteitsvoorwaarden voor klachtenbehandeling in de onderwijssector (zie namelijk zeker ook wat we daarover schrijven in onze servicemeter).

Onderwijs

Respecteer de Loonbeschermingswet bij het rechtzetten van wedden.

Onderwijs

Nederlandse Master in de klinische Psychologie: regel het recht op studietoelagen tot aan het behalen van een volwaardige academische titel.

Onderwijs

Verfijn de zogenaamde 60-maandenregel voor CLB-artsen .

Xios

Behandel uw klokkenluidster zoals een normale Vlaamse bestuursinstantie dat hoort te doen.

Onderwijs

Zorg voor een goed evenwicht tussen onderwijsautonomie en overheidscontrole in het nieuwe kwaliteitszorg- en accreditatiedecreet.

4 Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

32. Jaar na jaar vormen de klachten in dit domein ongeveer 20% van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 971 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 159 echte ombudsdossiers. Voor de klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar de vierde plaats van het beleidsdomein in onze servicemeter achteraan dit verslag.
33. Als we onze resultaten in 2011 in dit beleidsdomein vergelijken met onze resultaten elders, dan zien we hier te weinig verzoening van standpunten. En dan denken we zelf niet eens in de eerste plaats aan de onverzoenbaarheid in het Oosterweeldossier (de dossiers 2011-0417, 0558 en OD 2010-3252)¹⁰. De ombudsman respecteert hier vanzelfsprekend het parlement, dat als hoogste orgaan in de parlementaire democratie geen beletsel ziet om te oordelen. Tegelijk blijft de ombudsman wel denken dat de Vlaamse overheid - in de globale bestuursomgang met sTraten-generaal en Ademloos - de ombudsnormen deugdelijke correspondentie en redelijke behandeltermijn geschonden heeft. De ombudsman ziet zich in dat oordeel gesterkt door de vaststelling dat alternatieven als Meccano of het Consensusmodel, uiteindelijk alsnog, en wel aan de hand van hun eigen randvoorwaarden, beoordeeld worden in het kader van het plan-MER. Als men dan weet dat het Vlaams Verkeerscentrum het in theorie mogelijk acht om, mits de nodige aanpassingen aan het eigen model, het Meccanoplan op zijn merites te testen (63/6, p. 29), dan heeft de Vlaamse overheid in die bijna twee jaar die zijn verstreken sinds de bekendmaking van Meccano, alleszins de kans gemist om eerder en met deugdelijker inhoudelijke repliek, met sTraten-generaal en Ademloos te communiceren.

Zorgzaam bestuur kwam er uiteindelijk wel in de dossiers 2011-0365 en 2010-0536, die draaiden rond de objectiviteit van een plan-MER over het doortrekken van de N41. Een medewerker van het adviesbureau dat de plan-MER opstelde, had in de pers al kleur bekend. Uiteindelijk werd het definitieve plan-MER zonder hem opgesteld, omdat de bewuste medewerker van job veranderde. Ook liet de overheid het luik mobiliteit uit de plan-MER extra nakijken door het Vlaams Verkeerscentrum. In ieder geval onthield de Vlaamse Ombudsdienst uit deze zaak dat de overheid goed moet waken over de onpartijdigheid van de MER-coördinator.

34. Maar wanneer we hoger schreven dat we te weinig verzoeningsresultaten hebben, dan denken we eigenlijk eerst aan dat ongenoegen over de staat van het wegdek, al dalen ook bij ons de cijfers doordat er in 2010 twee periodes strenge winter waren en in 2011 maar één.

Zoals bijvoorbeeld het dossier 2011-0293 over de slechte staat van de N153 tussen Herentals en Poederlee. Ondanks beloften sinds 2005, ziet het er nu naar uit dat het structurele onderhoud en de heraanleg pas in 2013 worden uitgevoerd. En de heraanleg van de fietspaden is nog voor later. Het spreekt voor zich dat dit geen redelijke termijnen zijn en dat verzoening van standpunten hier niet aan de orde is.

Er waren ook klachten waar we begrip tonen voor de bestuursinstantie, zoals in een dossier met een duidelijke lokale (medebewinds)-invalshoek, waar de gemeente Wellen wel degelijk en beargumenteerd uitlegt hoe de gemeente omgaat met de verkeersproblematiek (2011-0465). Die lokale invalshoek, die we ook hier in best wat klachten zien, inspireert ons trouwens om in ons Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012 (als bijlage achter in dit Jaarverslag) ook twee aanbevelingen op te nemen over het lokaal mobiliteitsbeleid. Die aanbevelingen draaien rond samenwerking in het lokale mobiliteitsbeleid en het hanteren van

¹⁰ Waarover de parlementaire commissie de Vlaamse ombudsman overigens hoorde, zie VIP 2010-2011, nr. 63/6.

het stop-beginsel. Het Memorandum vraagt ook aandacht voor het openbaar vervoer en voor toegankelijke en comfortabele haltes in een veilige omgeving.

Ten slotte was er ook een klokkenluiderszaak bij het Agentschap Wegen en Verkeer. De zaak draaide rond maaischade veroorzaakt door onderhoudsaannemers bij het agentschap.

Onderzoek door de Interne Audit van de Vlaamse Administratie leerde dat de klokkenluider - een pas overgeplaatst wegentezichter - terecht meldde dat het agentschap onvoldoende consequent omspringt met schadedossiers en uiteindelijk dus met het verhalen van de schade op deze onderhoudsaannemers. Tegelijk waren er geen indicaties van fraude.

Om die reden, volstaan de ondertussen met het agentschap gemaakte afspraken. Die afspraken komen erop neer dat het agentschap het actuele, te ambitieuze, dienstorder zal wijzigen. Op die manier moeten wegentezichten en de hele keten hogerop, eind 2012, weten wat ze dan wel precies moeten doen bij maaischade.

Wat de persoonlijke situatie van de klokkenluider betreft, loopt de bescherming tot 12 december 2013. Wel heeft de ombudsman deze klokkenluider aanbevolen om zich te verzoenen met zijn huidige, meer centrale en administratieve, functie bij het agentschap. Een rehabilitatie als wegentezichter zit er voor hem niet in, ook niet in de ogen van de ombudsman. De klokkenluider bleek daar niet mee opgezet.

35. Te weinig verzoende standpunten ook in onze bemiddeling bij klachten over die grote, erg autonome Vlaamse speler, die De Lijn is. De balans oogt nog enigszins goed bij de eerste grote categorie van dossiers, dat zijn de dossiers over de eigenlijke dienstverlening.

Zo rijdt er, na onze bemiddeling, een grotere gelede bus op de overbezette Gentse ochtendlijn 52 van 7.45 uur (dossier 2011-0540). En ook het aanbod van de ochtendrit van 7.40 uur van de West-Vlaamse lijn 42 (2011-0043) werd herschikt. Zo laat de bus de wachtende scholieren nu niet langer aan hun halte staan. Maar in dossier 2010-1008 bijvoorbeeld, worden zes haltes niet bediend door nalatigheid van de chauffeur. Het loopt een tijdje beter, maar in het najaar van 2011 is het weer van dat (dossier 2011-0575). En voorts waren er ook weer klachten over structureel te drukke bussen, bijvoorbeeld dossier 2010-0994 in Diepenbeek, 2010-1041 in Avelgem en 2010-1054 in Sint-Niklaas. In geen van die gevallen, konden we werkelijk iets betekenen voor onze verzoekers.

We zagen wat meer klachten over hinder, bijvoorbeeld over een drukke halte vlak voor de deur, over te lang stationair draaiende bussen, over de hoge frequentie van voertuigen in een daarvoor minder geschikte straat, over te weinig plaats voor fietsers naast tramrails of over geluidshinder door onvoldoende onderhoud van trambeddingen en -sporen. Vaak blijkt de hinder niet te vermijden, maar in dossier 2011-0067 sleept de geluids- en trillingshinder door een beschadiging in de busbedding te lang aan.

Soms loopt het mis bij kleinere of grotere communicatie. In dossier 2011-0513 bleek de tijdelijke buitengebruikstelling van een halte in Wilrijk niet tijdig doorgegeven aan De Lijninfo, niet vermeld op de website en niet uitgehangen aan de halte zelf. Na de indiening van de klacht is de vergissing hersteld. In dossier 2011-0391 stotten we nog op een, ondertussen verholpen, probleem om het online-klachtenformulier op de site in te vullen.

Veel te mager is onze balans ook, als het erop aankomt te compenseren, zoals bij die weigering om 13 euro voor de gemaakte taxikosten terug te betalen, ondanks een geloofwaardige getuigenverklaring over een om 23.15 uur doorgereden laatste bus (2010-0753). Toen we het dossier, in het kader van een procedure volgens artikel 16, §2, Ombudsdecreet, aan de minister voorlegden, steunde de minister overigens de weigering van De Lijn. En ook voor een groep kinderen en ouders met een wel erg geloofwaardige

getuigenis over een doorgereden bus op de eerste schooldag (2011-0531) zit er geen compensatie in.

Evenmin kan bijvoorbeeld de geldigheidsduur worden verlengd van een abonnement dat altijd wordt gebruikt vanaf een halte die twee weken wordt afgeschaft wegens werkzaamheden (2011-0072). Op zich misschien banaal. Maar wanneer misschien ooit op wat grotere schaal de dienstverlening op bepaalde lijnen zal worden "aangepast", dan zal het toch zaak zijn om trouwe abonnees met langlopende abonnementen te erkennen in hun investeringsbeslissing.

En in schadedossier 2011-0296 beschouwt De Lijn een begeleidende leerkracht als mogelijk partijdig. Op die manier ben je uiteraard snel uitgepraat ...

In schadedossiers blijkt vaak dat de schadelijder onvoldoende hard bewijsmateriaal kan voorleggen, terwijl eigenlijk aan het voorval niet getwijfeld hoeft te worden. Goed maar veel te mager in het licht van onze dossiers is dat De Lijn ondertussen een flyer heeft waarin duidelijk staat wat een potentiële schadelijder kan en moet doen.

36. Opnieuw te mager is ons resultaat bij onze derde categorie van dossiers: de boetedossiers. We herhalen dat we ons in grote lijnen vinden in de wijze waarop De Lijn omspringt met haar autonomie in de strijd tegen zwartrijden¹¹. Maar als boetes ook gezien worden als een bron van inkomsten in financieel barre tijden, dan herinneren we er graag aan dat een kwaliteitsvol boetebeleid ook veronderstelt dat er kwaliteitsvol wordt geseponeed in het geval van goede trouw.

In de volgende vijf situaties kan er met De Lijn over seponeren gepraat worden:

- (1) abonnement vergeten,
- (2) overvol voertuig,
- (3) gebruikte lijnkaarten/biljetten tonen aan dat anders altijd ontwaard wordt,
- (4) identiteitsfraude door een andere reiziger en
- (5) een procedurefout door De Lijn zelf.

Dat is prima, maar dat volstaat echt niet.

**Femke is wel wat dom geweest
maar zij is zeker geen fraudeur**

Meneer Bauwens koopt voor vier van zijn vijf kinderen een abonnement. Je zou hem een goede klant van De Lijn mogen noemen. Op 2 oktober 2011 toont zijn 15-jarige dochter Femke aan een controleur eerst het abonnement van haar zus en dan haar eigen beschadigde en moeilijk leesbare abonnement. De controleur neemt de twee abonnementen mee om ze te kunnen verifiëren, want hij heeft daarvoor nog geen digitale lezer.

Op 13 oktober krijgt de familie Bauwens een aangetekende brief van De Lijn met de onwaarschijnlijke boodschap dat ze een boete van 153 euro moeten betalen. Femke is voor De Lijn niet alleen een zwartrijdster, nee nog veel erger: zij is een frauduleuze zwartrijdster. Want zij heeft gereden met een "gepersonaliseerd vervoerbewijs dat niet op naam van de reiziger staat".

Meneer Bauwens vindt ook dat Femke dom is geweest: zij had dat onleesbare abonnement in een Lijnwinkel moeten laten inruilen. Maar dat een onleesbaar abonnement 153 euro moet kosten, is te gek om los te lopen. De aangetekende brieven die meneer Bauwens daarover tot De Lijn richt, leveren hem alleen de waarschuwing op

¹¹ Zie 41/3 (commissiebespreking Mobiliteit van ons Jaarverslag 2010).

dat ze het dossier van Femke "ter invordering" zullen aanbieden "aan een gerechtsdeurwaarder, waarbij alle kosten te zijnen laste zullen vallen".

Zwartrijden is een sociale kwaal. De Lijn loopt door het grote aantal zwartrijders veel inkomsten mis. Om die kwaal te bestrijden is een streng boetebeleid een goed instrument. Maar een streng boetebeleid moet ook redelijk blijven. Daarom laat De Lijn een dikke 8000 boetes vallen als blijkt dat de beboete reiziger zijn abonnement vergeten was.

Maar in het dossier van Femke gaat De Lijn over de schreef. Het is niet wijs om een goede klant als de familie Bauwens zo zwaar te choqueren met een beschuldiging van "fraude".

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt nog altijd in dit dossier tot een verzoening te kunnen komen. Volgend jaar leest u meer over het dossier van Femke (dossier 2011-0695).

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vijf aanbevelingen:

- a. Bekijk of er niet beter werk gemaakt wordt van een Vlaamse boeteambtenaar in tweede lijn, bevoegd voor alle boeteverlenende instanties. Mobiliteit kan hier het voortouw nemen, zeker als men een (verre?) toekomst ziet met administratieve snelheidsboetes. Ook meer uniformiteit rond inning en het optreden van deurwaarders, is een aandachtspunt.
 - b. Verfijn verder de vijf (hoger vermelde) actuele seponeringscriteria en geef een beter inzicht in wat De Lijn beschouwt als goede trouw en wat niet. De Vlaamse Ombudsdienst rekent er ook op dat het zogenaamde systeem van administratieve kosten de situatie van de verstrooide abonnee niet zal verzwaren.
 - c. Ga in 2012 verder op de ingeslagen weg om boetes uitgebreider te motiveren¹².
 - d. Kom het engagement na om "mails na een procedure" voortaan wel te beantwoorden, al is het maar met een standaardantwoord.
 - e. Optimaliseer het optreden van de deurwaarders.
 - f. Bekijk hoe de boetebrief beter kan anticiperen op de terugkerende onvrede van verraste ouders die er geen flauw idee van hadden dat hun kind van de controleur een pv heeft gekregen.
37. Vermelden we, ten slotte, enkele coördinatieproblemen, met weeral te weinig verzoening. Het eerste gaat over de samenwerking met de politie, in een pijnlijke zaak waarbij een buitenlands echtpaar op een toeristische uitstap (2010-1067) door de politie gefouilleerd werd toen ze zonder geldig vervoerbewijs met De Lijn reisden. In zo'n situatie moet ook meteen de boete betaald worden, omdat anders de feitelijke inning erg moeilijk wordt, maar dat mag dan natuurlijk niet betekenen dat daarmee het dossier afgesloten wordt en dat de buitenlandse toerist zijn recht op bezwaar en verzoekschrift verliest. In enkele dossiers zat het boetedossier al bij de gerechtsdeurwaarder voordat De Lijn vaststelde dat de beboete reiziger toch een abonnement had. Met wat meer actieve dienstverlening en samenwerking met de gerechtsdeurwaarder, had De Lijn ook in die gevallen de boete onmiddellijk kunnen kwijtschelden. En een probleem dat maar blijft aanslepen heeft betrekking op de gecombineerde abonnementen NMBS-De Lijn. De gegevens zitten in een databank, waar De Lijn geen toegang toe heeft en daardoor moet de reiziger in dat geval zelf bewijzen dat hij een

¹²Zie ook het onderdeel "Vlaanderen kan tien keer beter" in ons Jaarverslag 2010.

geldig abonnement heeft. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat niet getuigen van efficiënte coördinatie.

En ook het probleem rond de extra begeleiderskaarten bij De Lijn (2010-1029) raakt vooralsnog helaas niet van de baan. Het gaat meer bepaald om de begeleiding van een persoon met een mentale handicap met een invaliditeit van 66%, waar de Vlaamse overheid ruimhartiger is dan de andere vervoersmaatschappijen, maar waar die ruimhartigheid wel tot bureaucratie leidt, in de zin dat er voor die groep speciaal een extra attest moet worden uitgereikt. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt erop te mogen rekenen dat het aangekondigde overleg tussen Welzijn en Mobiliteit nu gauw voor een doorbraak zorgt

38. Aanbevelingen

Openbare Werken en Leefmilieu

Communiceer tijdig en deugdelijk met burgerinitiatieven bij grote infrastructuurprojecten en waak ook met zorg over de onpartijdigheid van de MER-procedure.

Wegen en Verkeer

Zorg voor een haalbare aanpak van maaischade veroorzaakt door onderhoudsaannemers.

De Lijn

Ontwikkel een compensatiebeleid en begin met hier en daar een gratis rit of een verlenging van een abonnement.

De Lijn

Ontwikkel een seponeringsbeleid in afwachting van een bredere reflectie over een Vlaams boeteambtenaar en optimaliseer het optreden van de deurwaarders.

5 Commissie voor Bestuurszaken

39. Als bijlage bij dit Jaarverslag vindt u onze servicemeter 2011 en op onze site vindt u het klachtenboek 2011 (dat klachtenboek verzamelt de ons bezorgde rapporten over de klachtenbehandeling op de eerste lijn door de klachtenbehandelaars van de Vlaamse bestuursinstanties zelf). Beide meetinstrumenten tonen zichtbaar de tweede adem bij de klachtenbehandelaars in het verlengde van de wijziging van het Klachtendecreet in juni 2011.
40. Wat betreft het eigenlijke beleidsdomein Bestuurszaken in meer enge zin, zijn er jaar na jaar maar sporadisch klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. Wie echter op onze site het uitstekende rapport leest over de klachtenbehandeling op de eerste lijn, kan vaststellen dat dit eerste niveau best wel leerrijke klachten behandelt. Het rapport toont ook goed de wisselwerking met de klachten bij de toezichthoudende overheid over lokale aangelegenheden.

De ombudsman zelf behandelde dus slechts sporadisch een klacht. Zo was er een te lange behandeltermijn voor een uiteindelijk wel aan de betrokken burger bezorgd advies van de Vlaamse Adviescommissie voor Volksraadplegingen (2010-0925) en Jobpunt Vlaanderen liet een tijdlang na om een afgewezen gegadigde ervan te informeren dat hij niet in aanmerking kwam voor een job (2011-0008). Jobpunt nam daarop enkele interne maatregelen, die ervoor moeten zorgen dat dit geïsoleerd falen niet opnieuw gebeurt.

41. Eind 2011 evalueerden we de Klokkenuidersregeling¹³ en dit Jaarverslag geeft er verder ook blijk van dat we in 2011 drie nieuwe klokkenuiders in bescherming namen: bij Xios-Hogeschool, bij het VAPH, en bij Wegen en Verkeer. We verwijzen naar de thematische onderdelen van dit Jaarverslag, met name dus naar de hoofdstukken ten behoeve van de parlementaire commissies onderwijs, welzijn, en mobiliteit.

Daarnaast waren er ook enkele preliminaire onderzoeken, soms in samenwerking met de Interne Audit van de Vlaamse Administratie, waar we uiteindelijk besloten om de klokkenuidersbescherming niet op te starten, soms omdat dit - naar ons oordeel - juist in het voordeel is van de potentiële klokkenuider.

42. In augustus 2011 komt ook een verzoeker klagen over het verloop van de aanwervingsprocedure voor het afdelingshoofd Investeren bij FIT. Hij stelt zich ook vragen bij de bekendmaking van de vacature. Volgens het Vlaams personeelsstatuut moet bij de aanwerving van een afdelingshoofd de vacature eerst intern vacant verklaard worden. Na onderzoek blijkt dat de aangestelde persoon voldoet aan de voorwaarden. Ook de procedure blijkt correct te zijn verlopen op één punt na. De (interne) vacature werd bekendgemaakt op de site van het Departement Internationaal Vlaanderen op 24 maart 2011. Daar stond aanvankelijk de inschrijfmogelijkheid tot 14 april vermeld. Dit werd op 29 maart 2011 gewijzigd in 7 april 2011. Dit is geen goede uitvoeringspraktijk omdat een aanwervingsprocedure niet zomaar kan veranderen na de bekendmaking ervan. Bij de interne vacatures van Jobpunt Vlaanderen werd de afsluitdatum op 7 april 2011 juist vermeld. Die site is uiteindelijk de aangewezen site voor de interne vacatures voor de diensten van de Vlaamse overheid.
43. En 2011 was ook een bijzonder institutioneel jaar. En dan hebben we het nog niet over mogelijke komende nieuwe klachtenbeelden ingevolge de zesde Staatshervorming.

We denken dan wel aan enkele intern-Vlaamse discussies. Zo was er een heel jaar debat over onze drie collega-paraplementaire instellingen. Uitgerekend in de dagen dat het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement dat debat beslechtte, stemde de plenaire vergadering van

¹³ Zie 41/5 (commissiebespreking Bestuurszaken van ons Jaarverslag 2010).

het Vlaams Parlement een motie over nog een andere, eventueel nieuw op te richten, Vlaamse instelling bevoegd voor klachten op het vlak van gelijke kansen en mensenrechten. Tegelijk lopen er nog andere discussies of projecten, zoals het eventueel Vlaamse ééngemaakte bestuursrechtcollege of de discussie rond de Vlaamse boeteambtenaar bevoegd voor alle boeteverlenende instanties¹⁴ of de door de kinderrechtencommissaris op de agenda geplaatste discussie over de regionale ombudsdiensten in het onderwijs. En op het federale niveau wakkert de discussie aan over een ééngemaakte Ombudsdienst voor de consumenten.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Parlement aan om deze discussies voldoende globaal en fundamenteel te voeren en zich daarbij zeker goed te beraden over de plaats van al deze initiatieven in het institutionele landschap en de rolverdeling tussen Regering en Parlement.

In afwachting van globale beleidsuitkomsten, moeten de huidige instanties vanzelfsprekend hun huidige opdrachten ter harte nemen en goed samen werken. Hierna geven we enkele voorbeelden over hoe wij daarmee omspringen.

2011-0222	<p>Toetsing aan mensenrechten door Vlaamse Ombudsdienst</p> <p>Zo toetst ook de Vlaamse Ombudsdienst natuurlijk vandaag al aan mensenrechten. Een meldpunt discriminatie bezorgt aan de Vlaamse Ombudsdienst een discriminatiemelding naar aanleiding van een door controleurs van De Lijn opgelegde boete op de bus (2011-0222). Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat de melder zijn melding niet kan hard maken. De door de melder aangewezen getuige (de buschauffeur) bevestigt tegenover de ombudsman namelijk geen aanwijzing van discriminatie. In zijn onderzoeksresultaat betreurt de Vlaamse Ombudsdienst dat de betrokken controleurs te lichtzinnig van discriminatie werden beschuldigd.</p>
Od 2011-6109	<p>Samenwerkingsvoorbeeld</p> <p>In deze zaak steunt de Vlaamse Ombudsdienst op onderzoek door het Centrum voor Gelijke Kansen en voor Racismebestrijding. Beide instanties zien geen schending van enig mensenrecht, als de Karel De Grote Hogeschool tijdens een beslissende stage in het laatste jaar een studente met een functiestoornis, de weg ontzegt richting diploma verpleegkunde. Wanneer verzoeker daarover zeer ontgoocheld reageert, reageert de onderwijsminister met de belofte om deze problematiek binnen het kader van zijn regelgevende bevoegdheden te bekijken.</p>
2011-0259	<p>Nog een samenwerkingsvoorbeeld</p> <p>We voeren een beleid om zoveel mogelijk te attenderen op lokale ombudsdiensten en bijvoorbeeld ook op de kinderrechtencommissaris, die we betrokken hebben bij een klacht over een straf op school of die we vermelden in onze doorverwijzingen rond aanhoudend pestgedrag van een leerling.</p>

44. Dit Jaarverslag bevat heel wat verwijzingen naar onze samenwerking met lokale besturen. Een mooie anekdote over Eeklo willen we u zeker niet onthouden. We zijn één keer gratis opgetreden als hun lokale ombudsman (2011-0626), nadat we tot onze eigen verrassing hadden vastgesteld dat Eeklo ons bij lokaal reglement tot lokaal ombudsman had gepromoveerd.

Maar voorbij de anekdote, hebben we een Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012 samengesteld op basis van ons gemeentelijk klachtenbeeld. Specifiek wat het beleidsdomein bestuurszaken betreft, vestigen we er de aandacht op dat we het lokale klachtenloket helemaal bovenaan plaatsen. Maar het Memorandum heeft het ook over andere bestuurlijke kwesties,

¹⁴ Zie 41/3 (commissiebespreking Mobiliteit van ons Jaarverslag 2010).

zoals de lokale openbaarheid van bestuur en de lokale participatie. We verwijzen naar dit Memorandum achter in dit Jaarverslag.

45. Wat onze eigen werking betreft, toont dit Jaarverslag hoe we zijn omgesprongen met het stijgend aantal verzoeken (tabellen achter in dit verslag). We maken een scherper onderscheid tussen wat we “in spoed” ondertussen ook echt afhandelen binnen de week (concreet resultaat voor 2011: gemiddelde behandelduur van vier kalenderdagen) - dat is zowat 90% van al wat bij ons binnenkomt - en echte ombudsdossiers, die we behandelen binnen de drie à vier maanden (concreet resultaat voor 2011: gemiddelde behandelduur van honderdvierentwintig kalenderdagen). Het Jaarverslag geeft er ook blijk van hoe we in alle beleidsdomeinen dit aantal echte ombudsdossiers laten dalen, om ons echt toe te leggen op die dossiers waar we denken de burger met zijn Vlaamse overheid te kunnen verzoenen¹⁵.

Naast heel wat blijken van tevredenheid, levert ons beleid ook blijken van ontevredenheid op. Een twintigtal in 2011. Wanneer we die blijken van ontevredenheid van naderbij bekijken, dan stellen we vast dat de ombudsman af en toe trapt op de zere tenen van het bestuur. Zo kon een bestuursinstantie het niet smaken dat de ombudsman een verzoeker uitdrukkelijk feliciteerde met het behaalde resultaat (2011-0515). Een andere bestuursinstantie stelde een negatieve vermelding in het Jaarverslag 2010 van de ombudsman niet op prijs. Een Vlaams volksvertegenwoordiger vond dat de klachtenbehandeling door de ombudsman in het Oosterweeldossier geen toegevoegde waarde heeft en te weinig aantijgingen weerlegt.

Maar meestal rust die ontevredenheid uiteindelijk in weinig realistische verwachtingen in de ombudsman, die bijvoorbeeld nog weinig kan aanvangen met een te oud dossier over beweerde manipulaties in het kader van erkenningen als reisbureau (2011-0518). En we wijden bijvoorbeeld ook geen grondig onderzoek aan een van een complete buitenstaander afkomstige klacht in de nasleep van het Antwerps kerstverhaal van holbewoner Pjotr.

De Vlaamse Ombudsdienst onthoudt uit dergelijke ontevredenheid over ons dat we nog beter en duidelijker van meet af aan aan onze verzoekers moeten uitleggen wat de Vlaamse Ombudsdienst wel kan doen en wat onmogelijk is of veel te hoog gegrepen.

In enkele gevallen bleef de ontevredenheid maar aanslepen, soms mede door onze eigen tekortkomingen, zoals het laattijdig optreden bij klachten en het gebrekkig communiceren met de burger. In enkele gevallen, was er daarover expliciete ontevredenheid van onze verzoekers, maar in een aantal gevallen kwamen we ook zelf tot die vaststelling. Doorheen de monitoring van onze beleids- en jaarplannen, proberen we aan te tonen hoe we ondertussen werken aan de verbetering van onze dienstverlening.

Er was, ten slotte, ook een terechte klacht van een verzoeker (od 2011-1411), die er ons eind 2011 op wees dat onze (nu ondertussen aangepaste) website nog niet aangepast was aan onze nieuwe werkmethoden. We hebben ons bij deze verzoeker geëxcuseerd. Helaas, is de relatie met hem nooit meer goed gekomen. Het bleek onmogelijk om hem uit te leggen dat we in 2011 geen mildere houding bij de bestuursinstantie kunnen bepleiten, louter op grond van zijn bewering dat hij in 2005 welbepaalde, per gewone post verstuurde, correspondentie nooit ontvangen heeft. Het ging om correspondentie in het kader van de zorgverzekering, waar eerdere aanbevelingen van de ombudsman er wel mee voor zorgden dat er vandaag met aangetekende brieven wordt gewerkt.

46. Burgers kunnen de Vlaamse ombudsman ook overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers ter kennis brengen (artikel 3, §1, vierde punt, Ombudsdecreet). Ook in 2011 ontving de Vlaamse Ombudsdienst geen enkele kennisgeving.

¹⁵ Zie 41/5 (commissiebespreking Bestuurszaken van ons Jaarverslag 2010).

Wel bereiken er de ombudsman af en toe - tweemaal tot nu toe in het sinds september 2010 lopende mandaat van de huidige ombudsman - berichten over de wijze waarop Vlaamse Volksvertegenwoordigers gebruik zouden maken van hun portvrijdom.

Eind 2011 heeft de ombudsman het Vlaams Parlement aanbevolen om die zaak zelf in handen te nemen, omdat klachten daarover in het verleden steevast extern werden doorverwezen naar de postdiensten. Het is goed om vast te stellen dat het Vlaams Parlement al meteen gevolg geeft aan die aanbeveling: het verhoogt de eigen contingenten voor het postzegelgebruik en neemt op die manier zelf meer verantwoordelijkheid daarover op.

6 Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media

47. Jaar na jaar zijn er maar sporadisch klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst in dit beleidsdomein. Maar wie op onze site het klachtenboek 2011 raadpleegt, zal vaststellen dat de eerste lijn heel wat leerrijke klachten behandelt.
48. Wat onze schaarse ombudsdossiers betreft, leverde het domein cultuur in de ogen van de ombudsman een verzoening op, toen de minister uiteindelijk - de zaak liep al van 2008 - dan toch een terugvordering annuleerde van projectsubsidies in het kader van het management van jonge muziekbands (2010-1023).
49. Het eerstelijns klachtenrapport van Bloso bevat een verwijzing naar ons dossier 2011-0393 van een Mechelaar die klaagt over de betalende toegang tot het Bloso-domein Hofstade in de weekends van mei en juni en alle dagen van juli en augustus 2011. Men moet daar dan niet alleen toegang betalen, maar ook de identiteit van de bezoekers wordt gecontroleerd en de toegang tot het domein wordt gecentraliseerd via de hoofdtoegang. Deze maatregelen blijken noodzakelijk om de veiligheid in en om het domein tijdens de drukke zomerperiode te garanderen.

Onze Mechelse verzoeker struikelde echter niet zozeer over het principe van de betaling, maar wel over het onderscheid dat gemaakt wordt tussen de inwoners van Zemst, Boortmeerbeek, Kampenhout en Steenokkerzeel die gratis binnen mogen en de Mechelaars die 5 euro moeten betalen. Het onderscheid betalenden/niet-betalenden heeft Bloso objectief verantwoord door de inwoners van die gemeenten die de veiligheid mede-financieren, gratis binnen te laten. In het najaar van 2011 werd het veiligheidsplan positief geëvalueerd. Er wordt nog verder onderhandeld of de inwoners van Mechelen in het volgende seizoen ook gratis toegang kunnen krijgen. De ombudsman van Mechelen liet ons weten hierover geen klachten te hebben ontvangen.

50. Ombudsdossier 2007-1700 handelt over de tuchtreglementering van de KBVB en de Voetbalfederatie Vlaanderen (VFV). De verzoeker vraagt aan Bloso en de Vlaamse minister van Sport na te gaan of die tuchtreglementering in overeenstemming is met het Vlaamse decreet van 24 juli 1996 tot vaststelling van het statuut van de niet-professionele sportbeoefenaar.

De oorspronkelijke vraag van de verzoeker dateert uit mei 2007. In februari 2012 – bijna vijf jaar later - heeft hij, ondanks vele brieven en mails, nog altijd geen deugdelijk antwoord op zijn vraag ontvangen. In die omstandigheden kan men natuurlijk bezwaarlijk spreken van een redelijke behandelingstermijn.

51. De digitalisering van de mediawereld is een fenomeen dat ook zijn weerslag heeft in het klachtenbeeld van de VRT. Uit het eerstelijns klachtenrapport van de VRT blijkt dat ongeveer 40% van de klachten handelde over ICT en andere technische aangelegenheden. ICT-voorbeelden zijn: EPG-gids, videozone, radiospeler, verschillende websites en digitale antennes.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft klachten behandeld over internet-radio en dvb-t-binnenantennes. In ombudsdossier 2010-1043 wijst de verzoeker op problemen bij het via de streaming-techniek rechtstreeks beluisteren van de VRT-radio. In augustus 2010 wordt zijn verbinding met de server van de VRT regelmatig onderbroken, op sommige dagen tientallen keren. Een oplossing sleept erg lang aan. In april 2011 heeft het monitoring-systeem van de VRT geen uitval meer geregistreerd van de internet-radiospeler.

Uit dossier 2011-0455 blijkt dat het digitale tv-signaal van de VRT op circa 20% van het grondgebied niet met een dvb-t-binnenantenne ontvangen kan worden. Norkring België is sinds 2009 de uitbater van het VRT-zenderpark. Via de Participatiemaatschappij Vlaanderen (PMV) is de Vlaamse overheid minderheidsaandeelhouder met 25% van de aandelen.

De kosten die nodig zijn om de dekkinggraad met binnenantennes aanzienlijk te verhogen zijn echter disproportioneel hoog. Dat is een reden te meer om de bevolking correct en duidelijk te informeren over de onmogelijkheid op sommige plaatsen om met digitale binnenantennes het VRT-tv-signaal te kunnen ontvangen.

Uit onderzoek medio 2011 bleek dat de websites van de VRT en Norkring België onvoldoende over die beperking communiceerden. We hebben wat extra moeten aandringen, maar ondertussen is die communicatie gelukkig al beter.

7 Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie

52. Jaar na jaar vormen de klachten in dit domein ongeveer 7 à 9 % van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 343 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 56 echte ombudsdossiers. Voor de klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar onze servicemeter achteraan dit verslag.
53. In de klachtendossiers over de VDAB, een grote speler met een erg grote autonomie, kan de Vlaamse Ombudsdienst zich meestal verzoenen met de inhoudelijke dienstverlening van de consultants. De VDAB-consultanten proberen de Pact 2020-ambitie om meer mensen aan de slag te krijgen, heel concreet mee te verwezenlijken, aan de hand van principes als de kortst mogelijke weg naar werk, het streven naar duurzame tewerkstelling, en de maatpakbenadering.

Zo moet de handlanger bouw in dossier 2011-0364 normaal gezien zonder aanvullende opleiding vlot werk kunnen vinden, als hij het advies volgt om een rijbewijs te halen. De verzoeker in dossier 2011-0383 wil een opleiding voor zelfstandige bioresonantietherapeut volgen, maar hij heeft geen enkele paramedische achtergrond, wel een diploma vertaler. En de Vlaamse Ombudsdienst vindt het ook verdedigbaar dat een werkzoekende aangepord wordt om niet te blijven hangen in onregelmatige tewerkstelling met dagcontracten (dossier 2011-0403). De maatpakbenadering verloopt niet altijd vlekkeloos. Zo werd de hooggeschoolde verzoeker in dossier 2010-1042 voor verdere individuele begeleiding doorverwezen naar een VDAB-partner die zich uitsluitend richt op laaggeschoolden en allochtonen. Tijdens de klachtenbehandeling heeft de VDAB dan wel beter gezocht naar meer passende begeleidingsmogelijkheden.

De grootste uitdaging voor de VDAB-consultanten lijkt te zijn om een passende toon te vinden in de omgang met de werkzoekende. Als werkzoekenden hun ongenoegen daarover uiten, kan de Vlaamse Ombudsdienst dat achteraf moeilijk nagaan. We concentreren ons dan op de verzoening. Tegenover de werkzoekende benadrukken we de redelijkheid van het inhoudelijke standpunt van de consultant. De consultant wijzen we erop dat ook moeilijke klanten een correcte bejegening verdienen. Af en toe hebben we een moeilijke klant erop moeten wijzen dat ook van hen een minimumniveau van correcte bejegening ten aanzien van de consultant verwacht wordt. De Vlaamse Ombudsdienst moedigt de VDAB-consultanten aan om voldoende begrip en luisterbereidheid te tonen.

Soms is de relatie wel erg vertroebeld. Maar ook dan staat de VDAB vrij weigerachtig tegenover voorstellen om een andere consultant aan te wijzen, vooral als de consultant geen duidelijke fout gemaakt heeft. In zo'n zaak (dossier 2011-0422) heeft de Vlaamse Ombudsdienst samen met de klachtenmanager van de VDAB nog een ultiem bemiddelingsgesprek gehouden met de consultant en de werkzoekende, maar een werkbare samenwerking zat er echt niet meer in. De teamchef van de werkwinkel heeft daarop aangeboden om zelf enkele begeleidingsgesprekken met de werkzoekende te voeren, met de mogelijkheid dat een tenderpartner van de VDAB het daarna overneemt. De werkzoekende kon zich daarmee verzoenen en het eerstvolgende gesprek is alvast constructief verlopen.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de VDAB aan om tijdig bereid te zijn een andere consultant in te schakelen. Het criterium moet daarbij niet zijn of de consultant duidelijke fouten gemaakt heeft, maar wel hoe men de betrokken werkzoekende het best kan begeleiden in diens zoektocht naar werk.

Soms is een succesvolle verdere dienstverlening voor elke consulent onmogelijk. In dossier 2011-0401 maakt het specifieke profiel van de werkzoekende - visuele beperking, behoefte aan thuiswerk, langdurige werkloosheid enz. - haar moeilijk toeleidbaar naar werk. De VDAB heeft haar aangeraden een beroep te doen op enkele gespecialiseerde opleidings-, begeleidings- en bemiddelingsdiensten. Uiteindelijk kiest de werkzoekende toch voor een wijziging van haar statuut, met een uitkering van de FOD Sociale Zaken. In dossiers 2011-0316 en 2011-0638 krijgt de werkzoekende met een ernstige psychische stoornis het statuut van 'niet-toeleidbaar' met behoud van haar werkloosheidsuitkering. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat de VDAB de evolutie van de betrokken werkzoekende opvolgt en dat het statuut herzien wordt zodra dat mogelijk is.

54. Verzoening heeft de Vlaamse Ombudsdienst kunnen bereiken in klachtendossiers waarin een tekort aan administratieve nauwkeurigheid en goede uitvoeringspraktijk vastgesteld werd. Zo zet de VDAB een onterechte weigering van opleidingskosten of een premie recht (2011-0068 en 2011-0327) of neemt de VDAB de verantwoordelijkheid op voor het intern zoekraken van bewijsstukken van een arbeidsongeval (2011-0101) of voor het niet-versturen van een uitnodiging van een werkzoekende op een infovergadering (2011-0359). In dossier 2011-0110 komen er verontschuldigheden en een rechtzetting voor een verzoekster, die een opleiding logistiek assistente volgt, maar die daarvoor niet het juiste getuigschrift krijgt. In dossier 2010-0769 wil de werkzoekende na een geslaagde terugkeercursus voor verzorgende via de VDAB zich laten registreren als zorgkundige. Maar de FOD Volksgezondheid weigert dat. De verzoekster had een bijkomende cursus van 1400 uren moeten volgen in plaats van de terugkeercursus van 120 uur. In samenwerking met de federale overheid is uiteindelijk een oplossing in de maak.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt het jammer dat we geen enkele verzoening hebben kunnen bereiken, ook niet na een verslag bij de minister, voor een verzoekster met een aannemelijk verhaal over de VDAB-Servicelijn, die haar op het verkeerde been zou hebben gezet over de hoogte van haar werkloosheidsuitkering tijdens een opleiding (2011-0118).

55. Ook bij Syntra-opleidingen loopt het wel eens mis. In dossier 2010-1105 heeft de verzoeker zich na een eerste jaar PC-technicus/netwerkbeheerder ingeschreven voor het tweede jaar PC-technicus. Begin september krijgt hij een telefoontje dat die opleiding met een jaar uitgesteld wordt. Voor dat uitstel heeft Syntra argumenten, maar zij had de eerstejaarsstudenten uiteraard veel eerder moeten informeren. Gelukkig kan de verzoeker wel nog het tweede jaar netwerkbeheerder volgen.

Een andere verzoekster was niet te spreken over de kwaliteit van de opleiding interieurinrichter bij Syntra Midden-Vlaanderen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft Syntra gewezen op hun verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van de opleidingen en Syntra Vlaanderen heeft de verzoekster ter verzoening uiteindelijk een waardebon van 210 euro gegeven om een opleiding naar keuze te volgen op één van de campussen van Syntra Midden-Vlaanderen (2010-0566).

De brede waaier van subsidiemogelijkheden voor ondernemingen leidt onvermijdelijk tot een gevarieerd klachtenbeeld. Eerst een algemene bedenking hierbij. Bij de meeste regelingen, is de toegang tot subsidies voor ondernemingen eerder laagdrempelig. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt de achterliggende redenering, maar stelt dan soms wel vast dat het systeem van controle achteraf soms leidt tot vrij ingrijpende gevolgen. De advies- en opleidingsverstrekker in dossier 2011-0553 had met behulp van het subsidiesysteem al een hele reeks klanten bediend en ziet de terugvordering in een aantal dossiers door het agentschap Ondernemen als een financiële strop. Ook voor de betrokken klanten is dat problematisch. Het agentschap Ondernemen onderzoekt of de erkenning van advies- en opleidingsverstrekkers aangescherpt kan worden.

56. De Vlaamse Ombudsdienst heeft klachten ontvangen over de werking van het agentschap voor Innovatie door Wetenschap en Technologie (IWT), het agentschap Ondernemen en het ESF-agentschap.

In dossier 2010-0975 is de onderneming erg ontgoocheld over de weigering van het IWT om steun te verlenen aan haar project. Zij zou tijdens het mondelinge vooroverleg voornamelijk positieve signalen gekregen hebben en heeft veel geld en energie gestoken in de verdere uitwerking van het project. Bovendien vindt zij dat de beroepsprocedure mankementen vertoont.

Het IWT kan afdoende motiveren waarom het project onvoldoende sterk scoorde op enkele criteria inzake kwaliteit en economische valorisatie. De onderneming wordt aangeraden om een beroep te doen op de KMO-portefeuille voor technologisch en strategisch advies. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het IWT wel aanbevolen om erover te waken dat kandidaat-aanvragers er tijdens het vooroverleg voldoende op gewezen worden dat alleen de bevoegde instanties kunnen beslissen over de toekenning van subsidies, en dat uitspraken over de kans op subsidies in ieder geval onder voorbehoud zijn. Verder is het IWT erop gewezen dat het in zijn weigeringsbeslissingen de aanvragers duidelijker moet wijzen op de modaliteiten om in beroep te gaan, en onder meer op de mogelijkheid om de samenstelling van een ander deskundigencollege te vragen. Een droge verwijzing naar de regelgeving getuigt niet van een doeltreffende algemene informatieverstrekking.

In het kader van de KMO-portefeuille valt het de Vlaamse Ombudsdienst op dat een aantal ondernemingen een subsidie mist, gewoon omdat niet tijdig gereageerd wordt op de oproep van het agentschap Ondernemen tot storting van het eigen aandeel. De internet-applicatie vermeldt uitdrukkelijk dat alle correspondentie naar het ondernemingsadres gestuurd wordt dat bij de registratie door de onderneming opgegeven is. Daarna loopt het soms mis, vaak ook door de fout van de ondernemingen zelf. Ondernemingen roepen namelijk soms in dat zij de oproep tot storting niet op het mailadres van de onderneming verwachten maar op dat van hun dossierbehandelaar of zaakvoerder. Soms geven ondernemingen een wijziging van hun eigen mailadres niet door. De Vlaamse Ombudsdienst aanvaardt dat van ondernemingen enige alertheid mag worden verwacht, maar vindt het alvast positief dat het agentschap belooft hier aandacht aan te besteden in de rubriek 'veel gestelde vragen' op de website (2011-0530). In één specifiek dossier is wel een verzoening bereikt. Het eigen aandeel van de onderneming is net buiten de termijn van 30 dagen op de rekening van het agentschap gestort. Het agentschap heeft uitzonderlijk toch de toestemming gegeven om het project opnieuw in te dienen. De bank heeft officieel bevestigd dat zij de betalingsopdracht uitgevoerd heeft op donderdag 21 april, twee dagen vóór het verstrijken van die termijn. Vrijdag 22 april was een bankholiday en maandag 25 april was een feestdag.

Verzoening werd ook bereikt in dossier 2011-0239. Het ESF-agentschap heeft aanvankelijk een foutieve salderingstechniek toegepast. De geschillencommissie heeft uiteindelijk haar eerdere afwijzing van het beroep daartegen herzien. Het agentschap heeft aan de onderneming een aanvullend bedrag van 12.741 euro ESF en 15.573 euro Vlaamse co-financiering uitbetaald (2011-0239).

Breder, wat het ESF betreft, blijkt uit de bespreking van ons Jaarverslag 2010 in de parlementaire commissie Economie¹⁶ dat er in de loop van 2012 verder zal worden bekeken welk gevolg er moet worden gegeven aan de ultieme bemiddeling uit ons Jaarverslag 2010. Dat is zeker zo, omdat in 2012 twee nieuwe klachten bij de ombudsman bijkomend onderzoek vragen.

¹⁶ Zie 41/9 (commissiebespreking Economie van ons Jaarverslag 2010).

57. De Vlaamse Ombudsdienst heeft er in zijn Jaarverslag 2010 ook op aangedrongen dat de afdeling Tewerkstelling de dossiers aanmoedigingspremie sneller zou afhandelen. De premies vormen een essentiële aanvulling op het gezinsinkomen. De burger moet erop kunnen vertrouwen dat de premie binnen de maand uitbetaald wordt. Inmiddels heeft de afdeling de dossierachterstand zowat gehalveerd. Begin 2012 bedraagt de behandelduur van de aanvraag tot de beslissing ongeveer twee maanden, onder meer door een finetuning van de informaticatoepassing die begin 2010 ingevoerd werd en die voor een groot deel de oorzaak van de achterstand was. Een aantal burgers dient nu hun aanvraag *on line* in, waardoor veel sneller beslist kan worden. Eenmaal per maand worden de goedgekeurde dossiers doorgegeven voor uitbetaling. In heel wat gevallen wordt dus uitbetaald ruim na de start van de loopbaanonderbreking. Wie een premie wil, vraagt die het best zo vroeg mogelijk aan.

8 Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie

58. Al enkele jaren is het aantal klachten over Wonen hoog. In 2011 staat Wonen op nummer 1 met 27% van het aantal klachten. Via onze spoedprocedure hebben we 730 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 184 echte ombudsdossiers. Voor de 1843 klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn, verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (in het klachtenboek 2011 op onze site) en naar onze servicemeter achter in dit Jaarverslag. 1673 klachten gaan over sociale huisvestingsmaatschappijen.
59. Wat onze dossiers betreft, zal het weinig verbazen dat er opnieuw heel wat klachten waren over het lange wachten op een (aangepaste) sociale huurwoning, over de late en onduidelijke afrekeningen van de huurlasten en over domiciliefraude.
- Nieuwe aandachtspunten in het klachtenbeeld sociale huur 2011 zijn:
- sociale huurwoningen die te lang leeg staan
 - de gevolgen van een lokaal toewijzingsreglement
 - zware afrekeningen van vermeende huurschade
 - beoordeling van een “ontwricht huwelijk” voor het bepalen van de gezinsinkomsten
 - de plotse verhoging van de huur van een garage
 - een sociale huurwoning zonder vloerbekleding
 - een onaangekondigde herstelling door een aannemer
 - de overlast van samentroepende jongeren aan garages en op binnenpleintjes
 - schending van de privacy tijdens het uitvoeren van werken

Bijzonder was de klacht van bewoners van een sociale woonwijk in Sint-Martens-Latem (2011-0358). De Deinse Sociale Bouwmaatschappij wou de wijk slopen en nieuwe huizen bouwen. De bewoners vinden dit nodeloze uitgaven en willen gewoon dat de huizen worden gerenoveerd. De gemeente onderzocht de wens van de bewoners door een grondige studie over de staat van de woning te vragen aan een studie bureau, tot en met het energieprestatieniveau. De maatschappij gaat nu voor één woning die oefening opnieuw maken en dan een beslissing nemen.

60. Lang wachten en keuzebeperking in de Sociale Huur

In het Jaarverslag 2009 en 2010 drukte de Vlaamse Ombudsdienst zijn bezorgdheid uit over de versnelde en prioritaire toewijzingen van sociale huurwoningen en over het toezicht of het gebrek aan toezicht daarop. Die toewijzingen wijken af van de algemene regels waardoor ze bijzondere aandacht vragen. In 2010 kwam er een rondzendbrief om dit toezicht te kunnen verbeteren.

In januari 2012 heeft de afdeling Toezicht van Inspectie RWO een rapport gepubliceerd “Controle toewijzingen huurwoningen”¹⁷. Alle sociale huisvestingsmaatschappijen, alle sociale verhuurkantoren, negen OCMW’s en één gemeente werden geïnspecteerd in 2009 en 2010. Toezicht stelde heel wat inbreuken vast en heeft opvolgingsinspecties georganiseerd. Bij ongeveer 4 op de 10 actoren werd in minstens één dossier uit de steekproef vastgesteld dat de wettelijke volgorde bij de toewijzing niet werd gerespecteerd. Bij 3 op 10 actoren werd vastgesteld dat tot versnelde toewijzing werd overgegaan zonder correcte motivering of staving van de bijzondere omstandigheden van sociale aard. Bij ruim 40% van de actoren bleek de notulering van de toewijzingen niet in overeenstemming te zijn met de vermelde rondzendbrief.

Of hoe ook achter één klacht wel degelijk een groter probleem schuil gaat.

¹⁷ Zie http://www2.vlaanderen.be/ruimtelijk/inspectierwo/toezicht/Eindrapport_controle_toewijzingen.pdf

In dossier 2011-0400 klopt een verzoeker weer aan bij de Vlaamse Ombudsdienst. Hij heeft vier kinderen en huurt nog altijd een klein appartement op de private huurmarkt. Sinds 2004 is hij kandidaat-huurder bij Woonhaven en ABC, sinds 2006 bij het Vlaams Woningfonds en sinds 2007 bij De Ideale Woning. De wachttijden voor grote woningen zijn lang. Na de klacht heeft de kandidaat-huurder zijn voorkeur voor woningen nog verruimd.

Door een wijziging van het Kaderbesluit Sociale Huur eind 2011 zal de kandidaat-huurder in de toekomst zijn keuzebeperking voor de aanvraag van een sociale huurwoning moeten motiveren. Al lijkt het laatste woord daarover zeker nog niet gezegd. De Vlaamse Woonraad liet zich kritisch uit en de keuzebeperking wordt momenteel ook nog betwist voor de Raad van State.

Stippen we ook aan dat de tegemoetkoming voor kandidaat-huurders die meer dan 5 jaar zijn ingeschreven bij een sociale huisvestingsmaatschappij, er nog altijd niet is.

61. Landen en het lokaal toewijzingsreglement voor sociale huur

Neveneffecten van lokale binding

De meeste sociale huisvestingsmaatschappijen kennen een voorrangsregel voor wie de laatste 6 jaar minstens 3 jaar in de gemeente heeft gewoond. Dat kan voor heel wat kandidaat-huurders nefaste gevolgen hebben. Maar een lokaal toewijzingsreglement kan nog verder gaan.

Verzoeker Verbist woonde op de privéhuurmarkt in Tienen en was daar kandidaat-huurder bij de sociale huisvestingsmaatschappij Huisvesting Tienen. Omdat de huur in Tienen te duur wordt, wijkt hij in 2007 uit naar Geetbets. Hij schrijft zich in als kandidaat-huurder bij de sociale huisvestingsmaatschappij Sociale Woningen van Landen (die nog altijd geen website heeft!) Hij wil ook wel in Landen wonen. In Geetbets staan maar 7 sociale woningen.

Maar Landen voert in 2011 een lokaal toewijzingsreglement in met een bijzonder strenge cascade. De eerste voorrang gaat naar kandidaat-huurders die de laatste 10 jaar onafgebroken in Landen hebben gewoond, dan naar de kandidaten die in de laatste 30 jaar 10 jaar in Landen hebben gewoond en vervolgens naar de kandidaten die in de laatste 6 jaar ten minste 3 jaar in Landen hebben gewoond. Verzoeker Verbist, die in Geetbets woont, kan het dus vergeten om in Landen aan de beurt te komen. Hij moet zelfs in 2012 terug naar Tienen verhuizen of hij verliest ook daar zijn voorrang voor inwoners van de gemeente.

Zijn zulke stadsmuren voor de kandidaat-sociale huurder nog verdedigbaar in tijden van toenemende mobiliteit? Misschien kunnen ze ook weer tolgeld gaan vragen aan wie met paard en kar door de stadspoort en over de slotgracht rijdt?

In ons "Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012" roepen we de gemeentebesturen op om ook werk, schoolgaande kinderen en mantelzorg als elementen van "lokale binding" in rekening te brengen.

Ook de gemeente Asse heeft een lokaal toewijzingsreglement en ook hier gelden lange woontermijnen om toegelaten te worden tot de sociale huurwoningen. Deze regels lijken de mobiliteit van de sociale huurder te beperken. Ook de communicatie rond het lokale toewijzingsreglement loopt niet goed. Noch in Geetbets, noch in Asse werden de kandidaat-huurders geïnformeerd over dit reglement. Noch SHM Sociale Woningen Landen, noch Providentia in Asse heeft een website.

In ons Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012 (achter in dit Jaarverslag) roepen we de gemeentebesturen, als regisseurs van het lokaal woonbeleid, op:

- om sociale woonprojecten te stimuleren,
- om ook rekening te houden met de inspanningen van de buurgemeenten,
- om daarom in het eigen lokale toewijzingsreglement soepele voorwaarden te hanteren inzake lokale binding, zoals werk, schoolgaande kinderen en mantelzorg,
- en om ook te waken over een voldoende bekendmaking van hun eigen lokale toewijzingsreglementen.

Het Memorandum roept de gemeenten ook op om een echt lokaal beleid te voeren op het vlak van het bewaken van de kwaliteit van de woningen in de gemeente.

62. Renovatie 2020 – de eerste stappen naar energiezuinigheid

Volgens het renovatieplan 2020 moeten alle woningen in Vlaanderen dubbel glas hebben, het dak moet geïsoleerd zijn en de centrale verwarmingsketel moet een goed rendement hebben. In ons Jaarverslag 2010 vroegen we aandacht voor die sociale huurwoningen met een slechte energieprestatie. De in 2007 beloofde energiecorrectie zou er pas komen in 2013. In december 2011 kent de Vlaamse Regering 28,5 miljoen euro subsidies toe voor sociale huisvestingsmaatschappijen die investeren in rationeel energieverbruik en groene warmte. De verdeelsleutel is aangepast aan die provincies met het meest nood aan energetische renovatie. Sociale huisvestingsmaatschappijen moeten ook investeren in individuele meting van het verbruik. Dit stimuleert bewoners om zuinig om te springen met energie en water.

In dossier 2011-0593 betaalt een gezin met 2 volwassenen en 2 jonge kinderen 1186 euro voor het waterverbruik in 2010. Er zijn geen individuele watermeters in het grote appartementsgebouw. De Gentse Haard bekijkt of het plaatsen ervan haalbaar is en belooft na te gaan of er geen lekken zijn bij de bewoners in het appartementsgebouw. Een toilet dat blijft doorlopen kan veel geld kosten, dat weet de Vlaamse Ombudsdienst uit de klachtdossiers over de waterfacturen.

63. Uw Ideale Woning

In dossier 2011-0182 klaagt een verzoekster over vocht en schimmel in haar woning. De Vlaamse Ombudsdienst gaat ter plaatse en bezoekt in de wijk nog twee woningen met eenzelfde problematiek. Alle drie de huurders verklaarden dat ze in de winter elke morgen het vocht van hun ramen moeten trekken. Eén bewoonster heeft in de badkamer een wand die volledig zwart is door schimmel. In de slaapkamer waar twee kinderen slapen is er ook een grote zwarte schimmelvlek. Tot vóór de klacht bij de ombudsman werd het probleem volledig op de huurders afgeschoven. Die zouden niet genoeg verluchten.

De Ideale Woning heeft een gevelrenovatie gepland in 2014, maar wil na de klacht de gevel tussentijds een behandeling geven. Ze organiseert ook infosessies voor de huurders om beter te verluchten. Je zult maar met je vier kinderen in zo'n huis wonen met een zwarte badkamerwand.

Wonen op chape

De Antwerpse sociale huisvestingsmaatschappij De Ideale Woning (dossiers 2011-0363 en 2011-0508) bood sociale huurwoningen aan zonder vloerbekleding. Twee huurders die niet op een ondervloer willen wonen, dienen een klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst: zij hebben de woning wel aanvaard, maar zij vinden dat de maatschappij vloerbekleding moet aanbrengen.

In een eerste reactie blijft de maatschappij bij haar standpunt: zij hoeft als

verhuurder geen vloerbekleding aan te brengen. Trouwens, zegt De Ideale Woning, huurders vervangen bestaande vloerbekleding vaak zelf in een ander materiaal.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt het standpunt van de inspectie. Die vindt de houding van De Ideale Woning niet kunnen, maar daar schieten die huurders niet veel mee op.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt de houding van De Ideale Woning in strijd met de plicht van de verhuurder om een woning in goede staat te leveren volgens de kwaliteitsnormen uit de Vlaamse Wooncode: in een huurwoning moet een vloerbekleding liggen.

Op den duur gaat De Ideale Woning overstag: hun directiecomité van 5 september 2011 heeft beslist om vanaf nu in de nieuwbouw en de panden die gerenoveerd worden, vloerbekleding te leggen. Voor de bestaande woningen wordt een stappenplan uitgewerkt om ook daarin vloerbekleding te leggen.

Een succesvolle verzoening.

De Vlaamse Ombudsdienst volgde in tweede lijn zo'n 40-tal dossiers op over technische gebreken aan sociale huurwoningen. Een kwart daarvan kon door tussenkomst worden opgelost en dus verzoend. In dossier 2011-0612 bijvoorbeeld werd de Volkshaard na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst bereid gevonden om een compensatie van 150 euro te betalen aan een huurster die drie maand zonder verwarming had moeten wonen.

64. De afrekening wordt een afrekening

Op het einde van de huur wordt de waarborg verrekend met eventuele huurschade die blijkt uit de plaatsbeschrijving bij uittrede. Soms wordt zo'n afrekening een echte afrekening met de huurder die vertrekt.

In dossier 2011-0647 krijgt de verzoekster anderhalf jaar na het einde van de huur een afrekening van de huurschade voor 5.913,72 euro. Een bedrag dat op dat moment totaal niet wordt verantwoord. Na een klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst blijkt die afrekening gebaseerd te zijn op een meetstaat van een architect van eind 2009 (terwijl de huur begin 2008 al beëindigd werd). In die meetstaat wordt de opkuis van de woning geschat op 5.605 euro, waarvan 80% wordt aangerekend aan de huurder. Er worden geen facturen voorgelegd en er wordt geen BTW aangerekend zodat de vraag rijst welke werken effectief werden uitgevoerd. We zijn ondertussen vier jaar na het verlaten van de woning die inmiddels gerenoveerd is, zodat niet meer kan worden vastgesteld welke kosten voor herstelling van huurschade ten laste kunnen worden gelegd van de vertrekkende huurder.

De woning werd 24 jaar bewoond door de verzoekster, maar slijtagekosten kunnen bij vertrek niet aangerekend worden. Door de manier waarop het Vlaams Woningfonds de volkomen laattijdige rekening presenteert aan de vertrekkende huurder, kan niet worden nagegaan waarvoor zoveel werkuren en materiaal werden ingezet. Huurschade voor 5.913,72 euro is een heel hoog bedrag dat het Vlaams Woningfonds niet kan claimen zonder een duidelijke verantwoording. De sociale huurder heeft op die manier geen overzicht van de gemaakte kosten en kan hierdoor niets in vraag stellen.

Bij Dijledal doet zich iets gelijkaardigs voor. Na tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst komt er toch een verantwoording voor de aangerekende huurschade.

In het Jaarverslag 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aandacht gevraagd voor de afrekeningen van de nutsvoorzieningen bij sociale huur. Ook in 2011 zijn er een 15-tal klachtdossiers over die afrekeningen.

In dossier 2011-0225 stuurt de Deinse Sociale Bouwmaatschappij in 2011 drie afrekeningen van kosten van gemeenschappelijke delen van 2002 (!) tot 2009 voor meer dan 200 euro. In dossier 2011-0262 stuurt de Goede Werkmanswoning uit Gent in januari 2011 de afrekening voor de verwarmingskosten anderhalf jaar na de opnameperiode.

Een goede praktijk van afrekeningen van de huurlasten dringt zich op. Die afrekeningen moeten niet alleen tijdig en juist zijn, maar ook betaalbaar.

65. De moeilijke rol voor het SVK

Een sociaal verhuurkantoor (SVK) heeft een moeilijke rol te vervullen: een tussenpositie tussen de eigenaar van de woning en de onderhuurder die de woning bewoont. Het kan grondig mislopen.

In dossier 2011-0581 verhuurt een eigenaar zijn woning aan het SVK Meetjesland. Uit een plaatsbeschrijving van 2005 blijkt de woning in goede staat, met enkele aanmerkingen van slijtage. Vanaf 2008 begint het duidelijk mis te lopen: de eigenaar ziet bij een toevallig passeren dat er twee ruiten in de voorgevel kapot zijn. Vanuit het SVK blijken de contacten met de bewoner moeilijk te verlopen. Midden 2010 loopt de huurachterstal op tot meer dan 6 maanden en wordt een procedure bij de vrederechter tegen de huurder opgestart. In februari 2011 zijn de huurachterstallen opgelopen tot 13 maanden. De vrederechter ontbindt bij vonnis van 24 februari 2011 de huurovereenkomst en beveelt een ontruiming van de woning 1 maand na betekening van het vonnis. Het duurt tot eind mei 2011 voordat de huurder uit de woning wordt gezet. Hij laat de woning achter in een erbarmelijke staat. Zonder enige schriftelijke toelichting, staakt het SVK de huurbetalingen aan de eigenaar in september 2011. In december 2011 is de woning nog niet in orde.

Na een plaatsbezoek door de Vlaamse Ombudsdienst op 7 december 2011 kunnen de partijen wel verzoend worden: het SVK brengt de woning in orde wat de huurdersverplichtingen betreft en blijft zolang ook huur betalen aan de eigenaar. In onderling overleg zal onderzocht worden welke structurele aanpassingen de woning vereist om te voldoen aan de Vlaamse Wooncode om zo te besluiten of de overeenkomst tussen partijen kan worden voortgezet.

66. Verblijfsco-ouderschap in een gelijkekansenperspectief bij Wonen

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden de Vlaamse overheid aanbevolen om regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling op basis van domicilie, aan te passen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit. Zo moeten kinderen in verblijfsco-ouderschap ten laste kunnen blijven van hun beide ouders, ook al zijn ze slechts bij één ouder gedomicilieerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft van de dienst Wetsmatiging begrepen dat de opvolging van die aanbeveling wordt geïntensifieerd. En dat lijkt inderdaad nodig ook, wanneer we menen begrepen te hebben dat een eerste *screening* nauwelijks resultaten zou hebben opgeleverd.

In dossier 2011-0629 klaagt de verzoeker dat hij niet in aanmerking komt voor een sociale koopwoning omdat zijn kinderen na de echtscheiding bij de moeder zijn gedomicilieerd en hij daardoor volgens de regelgeving niet in aanmerking komt voor een koopwoning. Volgens de regels zijn die kinderen niet ten zijne laste. Hij draagt nochtans evenveel zorg voor de kinderen als de moeder.

De Vlaamse regering heeft in het najaar van 2011 zowel in het Kaderbesluit Sociale Huur als in het Overdrachtenbesluit van 2006 de definitie van een “kind ten laste” aangepast. Ook het

kind dat op de referentiedatum niet gedomicilieerd is bij de kandidaat-ouder voor sociale huur of voor een sociale koopwoning, maar bij die ouder op regelmatige basis verblijft kan als “ten laste” beschouwd worden.

67. Wonen in een digitaal tijdperk

Een premie voor wonen kan je anno 2011 nog altijd niet digitaal aanvragen. Ook een kleine helft van de sociale huisvestingsmaatschappijen hebben geen website. Hoewel een website een ideaal forum is om de sociale huurders vlot en precies te informeren.

68. Sociale koopwoningen

De Vlaamse Ombudsdienst ontving in 2011 klachten over sociale koopprojecten die te lang aanslepen. In dossier 2011-0286 staat de verzoeker sinds 2001 in het inschrijvingsregister voor kandidaat-kopers voor een project in de gemeente Rumst onder de belofte van een te realiseren bouwproject tegen 2005. Hij staat op nummer 1 en blijft daarom wachten op een aanbod. De Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen laat weten dat de woningen pas eind 2012 kunnen worden toegewezen. De kandidaat-kopers werden gedurende de hele tijdspanne nauwelijks geïnformeerd over de stand van zaken.

69. Als je gezin uitbreidt...

In 2001 koopt de verzoeker als alleenstaande een sociale koopwoning met twee slaapkamers voor de prijs van 80.453 euro. In 2009 trouwt hij. Inmiddels zijn er twee kinderen geboren in het gezin. De woning kan niet uitgebreid worden en wordt te klein voor het gezin. Hij zou de woning willen verkopen en de SHM wil dan haar wederinkooprecht uitoefenen. In dat geval ontvangt de verzoeker de oorspronkelijke koopprijs. Inmiddels heeft die woning een marktwaarde van minstens 150.000 euro.

De regelgeving voorziet bij wederinkooprecht niet in omstandigheden waardoor een gezin een woning niet langer kan bewonen. Daarnaast houdt de regelgeving totaal geen rekening met de evolutie op de vastgoedmarkt, die concreet de laatste 10 jaar een ontegensprekelijke stijgende trend heeft gekend. De oorspronkelijke aankoopprijs wordt niet geactualiseerd of geïndexeerd voor een periode van 20 jaar.

Als de maatschappij de woning niet zou wederinkopen, zou het gezin “slechts” de niet-afgeschreven overheidsinvestering van 8.580 euro moeten betalen, wat ze maar al te graag zouden doen. De schade die het gezin zou lijden bij wederinkoop, is een veelvoud van dit schadebeding. Zo lijkt het wederinkooprecht te ontaarden in een onredelijke sanctionering van een gezin dat alleen maar vaststelt dat zijn woning te klein is geworden en een sociale woning zou willen verwerven met 3 slaapkamers.

Het Agentschap Wonen-Vlaanderen erkent de problematiek en zal dit ter sprake brengen bij een herziening van de Wooncode en het overdrachtenbesluit.

70. Tegemoetkomingen voor wonen

Het aantal ombudsklachten over tegemoetkomingen daalt, wat wijst op een goede klachtbehandeling in eerste lijn. De Vlaamse Ombudsdienst ziet wel signalen van een moeilijke beheersing van de behandeltermijn van de klachten aldaar. Voor 65-plussers betekent de aanwezigheid van trappen in de nieuwe huurwoning automatisch een weigering van de huursubsidie. In het Jaarverslag 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aandacht gevraagd voor deze regel die als discriminerend wordt ervaren. De klachtenbehandelaar onderschrijft dit probleem vanuit het klachtenbeeld in 2011.

Een tweede principiële discussie over wegeringen van premies, draait rond de uitsluiting van wooninbreidingen voor de renovatiepremie. In dossier 2011-0656 wordt een renovatiepremie tot in beroep en bij de klachtenbehandelaar geweigerd. Die weigering is volledig in overeenstemming met de regels van het besluit, maar stemt wel tot nadenken: waarom heeft de Vlaamse Overheid de renovatiepremie uitgesloten bij opsplitsing van een gebouw of woning in meerdere wooneenheden?

Het appartement van de verzoeker in dossier 2011-0633 is gelegen in een oud herenhuis dat 100 jaar oud is. Een vorige eigenaar heeft een tiental jaar geleden de grote oude woning onderverdeeld in appartementen die nu toebehoren aan verschillende eigenaars. Omdat de wooneenheid van de verzoeker in de huidige staat nog geen 25 jaar de bestemming heeft als aparte wooneenheid, komt die niet in aanmerking voor een renovatiepremie.

Ook wanneer ouders een bovenverdieping van hun woning afsplitsten en verkopen of schenken aan hun kind, kunnen geen van beiden aanspraak maken op een renovatiepremie, ook al is de oorspronkelijke woning meer dan 25 jaar oud. Door een onduidelijke toepassing van het besluit op dit punt vóór 2010 wordt voor premieaanvragen van voor die datum een uitzondering gemaakt, zoals in dossier 2010-0798.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse overheid aan om hierover bij het éénmaken van de premiestelsels nog eens na te denken.

71. Energie

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2011 heel wat oproepen gekregen over energiefacturen, en over de werking van energieleveranciers en netbeheerders. Vaak (62) zijn die klachten niet bestemd voor ons, maar wel voor de VREG. Nog vaker verwijzen we verzoekers door naar de Ombudsman voor Energie (284).

Het gaat dan bijvoorbeeld over problemen inzake toekenning met terugwerkende kracht van de Vlaamse maatregel inzake gratis kWh. Omdat er in de Vlaamse regelgeving hierover niets uitdrukkelijk is voorzien, leidt deze lacune in de regelgeving momenteel tot een verstoring van de energiesector in die zin dat de meerderheid van de leveranciers de gratis kWh voor het verleden wel toepassen en andere leveranciers niet.

Omdat we vorig jaar al een aanbeveling hadden bij een vergelijkbaar probleem bij gratis water¹⁸, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid aan om te bepalen dat er 5 jaar moet worden teruggegaan bij de toekenning van gratis water en elektriciteit: 2 jaar, zoals vandaag bepaald is voor water, vinden we te weinig.

De klachten over de VREG komen voornamelijk van eigenaars van zonnepanelen. In dossier 2011-0322 kon de VREG tot een meer billijke houding gebracht worden. In de woning die de verzoeker eind 2010 aangekocht had, bleek een onvoldoende nauwkeurige productiemeter voor zonnepanelen geïnstalleerd te zijn. De regelgeving vereist een meter met minstens een nauwkeurigheidsklasse 2 en daaraan voldoet de meter van de verzoeker niet. De meterstanden van de vorige eigenaar waren wel aanvaard, omdat de VREG niet op de hoogte was. Er blijkt geen sluitend controlesysteem te zijn op de meters ter plaatse. Uiteindelijk heeft de VREG op basis van billijkheid zijn houding herzien. Daarbij is onder meer rekening gehouden met het feit dat de verzoeker snel na de aankoop van de woning het nodige gedaan had om een nauwkeurige meter te plaatsen.

¹⁸ Zie 41/1, p. 23 (ons Jaarverslag 2010). Zie voorts ook verder in dit Jaarverslag, onderdeel “water” in het hoofdstuk voor de parlementaire commissie leefmilieu en ruimtelijke ordening.

De 7 klachten over het Vlaams Energieagentschap (VEA) hadden in hoofdzaak opnieuw betrekking op het in ons Jaarverslag 2010 al besproken onbegrip over boetes aan bouwheren voor tekortkomingen van de verslaggever of de architect (zie bijvoorbeeld 2011-0148)¹⁹.

72. Aanbevelingen

Wonen

Hanteer een goede praktijk van afrekeningen van de huurlasten en mis de digitale trein niet.

Wonen

Maak het mogelijk om een premie voor wonen digitaal aan te vragen.

Wonen

Werk de verborgen sanctie weg bij de wederinkoop van sociale koopwoningen.

Wonen

Subsidieer de 65-plusser met een huurwoning met trappen.

Wonen

Stimuleer de opsplitsing van grote woningen in meerdere wooneenheden.

Water en Energie

Ga vijf jaar terug bij de toekenning van gratis water en elektriciteit.

¹⁹ Zie 41/1, p. 35-36 (ons Jaarverslag 2010).

9 Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed

73. De voorbije jaren vormden de klachten in dit domein 8 à 10 % van het klachtenbeeld bij de Vlaamse Ombudsdienst. Dat was in 2011 niet anders. Via onze spoedprocedure hebben we 348 klachten binnen de week behandeld. Daarnaast waren er 57 echte ombudsdossiers. Voor de klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn, verwijzen we naar de povere laatste plaats van de betrokken beleidsdomeinen in onze servicemeter achter in dit verslag en naar de bijzonder rommelige rapportages achteraan het klachtenboek 2011.

Bekeken vanuit onze ombudsdossiers, zijn we dan weer wel voorzichtig positief over de verzoeningsbereidheid van de centrale Vlaamse bestuursinstanties inzake milieu en ruimtelijke ordening.

74. In het Jaarverslag 2010 is de aandacht vooral gegaan naar een aantal klachten over gemeenten, inzake vergunningsbeslissingen, zoals de termijnen en aanplakking, en inzake handhaving, zoals de problematiek van de prioriteitstelling en bepaling van een ondergrens. Wij verwijzen daarvoor naar dat Jaarverslag en de bespreking ervan²⁰ en we kijken ook uit naar een komende bespreking in de parlementaire commissie over een verzoekschrift van een eigen waterwinner. Om die reden drukken we hier nog eens ons verhaal daarover af uit onze Jaarbrochure over 2010.

Water uit de kraan, uit de hemel of uit de grond

Als eigenwaterwinners bij de ombudsman komen aankloppen, gaat het vaak om mensen die er grondig spijt van hebben dat zij zich als eigenwaterwinners bekend hebben gemaakt. Dat is dan wel verplicht maar zij voelen zich toch bekocht.

In dossier 2009-0439 zijn de verzoekers ontevreden eigenwaterwinners. Zij betalen elk jaar meer en zij betalen op basis van een forfaitair geschat verbruik. Zij bouwden dertig jaar geleden op een perceel, dat op bijna honderd meter van de hoofdleiding ligt. Een gewone aansluiting op de waterleiding botste daar op te veel barrières. Het gezin pionierde dertig jaar terug al met hemelwateropvang en wint, nu al dertig jaar lang, maar mondjesmaat grondwater. Het gezin vraagt niet liever dan dat de overheid die eigen waterwinning zou meten met een waterteller, maar dat wil de overheid niet. Het gezin ervaart het forfaitair geschatte waterverbruik - dat vele malen hoger ligt dan wat het gezin oppompt - als een discriminatie door een beleid, dat hen - en hen alleen - straft en belast voor hemelwatergebruik.

Het is begrijpelijk dat de verzoekers die toestand onbillijk vinden. Maar de ombudsman heeft ook begrip voor een overheid die bezig moet zijn met onder meer de beperking van het drinkwaterverbruik, de stimulering van het regenwaterverbruik, de vaak slechte kwaliteit van het grondwater en de hoge kostprijs van gescheiden riolering. Zij moet er ook rekening mee houden dat er veel soorten waterverbruikers zijn:

gewone drinkwatergebruikers
bekende eigenwaterwinners
onbekende eigenwaterwinners
bekende regenwatergebruikers
onbekende regenwatergebruikers
alle mogelijke combinaties van die 5 soorten.

²⁰ Zie 41/1 (ons Jaarverslag 2010) en 41/4 (commissiebespreking Ruimtelijke Ordening van dat Jaarverslag).

En de overheid moet ook rekening houden met de creativiteit van sommige burgers. Wie alleen met een eigen waterwinning leeft, betaalt een forfaitaire gemeentelijke bijdrage op basis van 30 kubieke meter. Als hij één glas water verbruikt uit één kraantje, wordt hij een eigenwaterwinner die ook drinkwatergebruiker is, en dan wordt zijn forfaitaire gemeentelijke bijdrage berekend op basis van 10 kubieke meter. Terwijl hij zijn zwembad misschien wel met 48 kubieke meter grondwater heeft volgepompt.

Maar misschien gaan we ook wel onbillijk om met het regenwater of tenminste met de kosten voor de zuivering van dat water. Wie regenwater kan gebruiken om het toilet door te spoelen, de wasmachine te laten draaien en zijn auto te wassen, gebruikt niet alleen gratis water, maar hij hoeft ook niets te betalen om dat vervuilde regenwater in te zamelen en te zuiveren. Misschien draaien de verzoekers uit ons verhaal wel terecht op voor de zuivering van het regenwater dat zij vervuilen? Maar dat zij alleen dat zouden moeten doen, kan natuurlijk niet.

Alles afgewogen, blijft de concrete situatie van de verzoekers onbillijk. Maar de maatschappelijke en politieke discussie is nog niet uitgeklaard over hoe wij met z'n allen met water om willen gaan. En niet alle technische mogelijkheden zijn onderzocht. Daarom zou de ombudsman zijn boekje te buiten gaan, als hij voor de verzoekers op dit ogenblik een andere oplossing zou bepleiten. Dit verhaal is met andere woorden een verhaal van duldbare efficiëntie.

Vergunnen en handhaven krijgt voorts evident ook de nodige aandacht in ons Memorandum met het oog de lokale stembusgang van oktober 2012. Het Memorandum heeft het ook over het lokale rioleringsbeleid en de rol van de lokale overheid bij de afsluitingen van drinkwater. U vindt het Memorandum achter in dit Jaarverslag. De Vlaamse Ombudsdienst ziet trouwens best nog wel wat ruimte om zelf bijkomend standpunten te verzoenen tijdens de komende lokale legislatuur. We denken bijvoorbeeld aan de buurtbewoner die erg gebouilleerd is met zijn stadsbestuur over de vergunningensituatie van een gemeentelijke sportaccommodatie (2011-0311). We hebben onze verzoeningspogingen gestaakt uit respect voor de autonomie van de stad Tongeren, die duidelijk niet stond te springen om de Vlaamse Ombudsdienst bij deze zaak te betrekken. We hopen de komende jaren onze steden en de gemeenten vaker te kunnen overtuigen van onze toegevoegde waarde.

In dit Jaarverslag focussen we op klachten over Vlaamse overheidsdiensten, met als items de premiesystemen voor onroerend erfgoed, de erkenning als bosexploitant, staalnames en beheersovereenkomsten van de Vlaamse Landmaatschappij, en een noodkreet van een Olympische sport in verdrukking. Wij kunnen ook dit jaar niet om de achterstand bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen heen. Tot slot schetsen we het tweedelijns klachtenbeeld over de drinkwatersector.

75. Onroerend erfgoed: onaangepaste premiesystemen

Na een moeizame voorbereiding en ontvankelijkverklaring van zijn restauratiedossier op 29 april 2010 had de verzoeker in dossier 2011-0049 gehoopt op een vlotte toekenning van de premie.

Dat blijkt niet het geval te zijn. Zoals in heel wat domeinen is de vraag naar premies groter dan het beschikbare budget. Voor restauratiepremies werkt de overheid met een programmatie voor elk begrotingsjaar, en worden alle dossiers die in aanmerking komen, gewogen. Daarbij wordt rekening gehouden met de chronologie van de ingediende dossiers, maar ook met de toestand van het monument, de omvang of de gefaseerdheid van het project en de aard van de

herbestemming of ontsluiting van het monument. Aan de hand daarvan wordt bepaald welke dossiers dat jaar kunnen worden opgestart en welke dossiers op een wachtlijst komen.

Het dossier van de verzoeker staat op de wachtlijst. Elk jaar wordt er opnieuw gewogen, zodat de verzoeker ook geen zekerheid heeft dat hij in 2012 of 2013 wel een premie zal krijgen. Ondertussen heeft de verzoeker al een lening om de werken te financieren en betaalt hij reservatie-intresten zolang hij de lening niet gebruikt. Bovendien gaat het gebouw erop achteruit. De verzoeker mag de werken pas starten na de toekenning van de premie, anders komt zijn dossier niet in aanmerking.

Het Vlaams Parlement heeft op 25 mei 2011 een resolutie goedgekeurd waarbij de Vlaamse Regering onder meer gevraagd wordt de doorlooptijd van een premiedossier in te korten en te onderzoeken of een systeem van forfaitaire premies ingevoerd kan worden. Dit klachtdossier maakt duidelijk dat een vlotte ontvankelijkheidsverklaring van een premieaanvraag slechts een onderdeel van de oplossing kan zijn voor het fundamentele probleem dat eigenaars van monumenten een betrouwbare financiële planning moeten kunnen opmaken voor restauratiewerken. Het huidige systeem van programmering en weging lijkt daarvoor niet geschikt. Ook bij onderhoudspremies kan er een aanzienlijke wachtermijn tussen de ontvankelijkverklaring en de toekenning van de premie zitten. Dat ondervond de verzoeker in dossier 2011-0103, die een lekkend plat dak, rotte ramen en afvallend pleisterwerk wilde herstellen. Met de uitstekende uitleg van de erfgoedconsulent startte de verzoeker het dossier op. Omdat de winter nadert, heeft de verzoeker de werken aan het dak en de ramen toch uitgevoerd voordat de premie toegekend werd, waardoor die werken niet meer in aanmerking komen. Ook hier heeft de Vlaamse Ombudsdienst de bedenking geuit dat het premiesysteem niet aangepast lijkt voor wie binnen niet al te lange termijn onderhoudswerken wil of moet uitvoeren.

De Vlaamse overheid hoort na te gaan hoe het premiesysteem beter kan beantwoorden aan de behoefte van eigenaars die een passende en betrouwbare planning willen maken voor restauratiewerken of onderhoudswerken.

In dossier 2011-0429 ten slotte is wel een onderhoudspremie toegekend maar weigert het agentschap Onroerend Erfgoed aanvankelijk te betalen. De premie is toegekend in september 2004, zodat de werken beëindigd én de premie opgevraagd moeten zijn tegen eind september 2005. Maar de voorlopige oplevering dateert van januari 2009 en de premie wordt pas in december 2010 opgevraagd. De verzoeker beroept zich op overmacht: een lopende rechtszaak over een betwiste factuur. Bovendien zijn de werken zelf wel binnen de termijn uitgevoerd. Na een grondig onderzoek bevestigt het agentschap Onroerend Erfgoed dat het de premie alsnog zal uitbetalen. Het erkent dat de communicatie met de verzoeker niet altijd even consequent en efficiënt geweest is. Door een melding dat de premie alsnog zal kunnen worden uitbetaald, kreeg de verzoeker het gerechtvaardigde vermoeden dat het premiedossier positief zou worden afgehandeld. Het agentschap houdt er ook rekening mee dat de verzoeker de zaken niet op zijn beloop gelaten heeft, maar proactief opgetreden is en mee gewerkt heeft aan een mogelijke oplossing.

76. Verzoening voor een tiental geschorste bosexploitanten

In dossier 2011-0051 schorst de Vlaamse overheid de erkenning van de verzoeker als bosexploitant voor het jaar 2011. Verzoeker heeft het jaar voordien geen dag permanente vorming gevolgd. Door de schorsing mag de verzoeker geen werkzaamheden meer uitvoeren in Vlaamse bossen. De verzoeker betwist die schorsing. Hij had zich tweemaal ingeschreven voor een vormingsdag, maar zowel de vorming van 8 oktober als die van 20 oktober 2010 werden afgelast. Nadien waren er niet veel mogelijkheden meer en kon hij zich niet meer vrijmaken. Het erkenningscomité beslist uiteindelijk rekening te houden met die elementen. De schorsing wordt opgeheven, en de verzoeker krijgt tot 31 maart 2011 de tijd om alsnog

een vorming te volgen. Met die billijke houding zijn de standpunten verzoend. Een tiental andere bosexploitanten die zich in een vergelijkbare situatie bevonden, krijgen dezelfde beslissing.

77. De Vlaamse Landmaatschappij

Een tiental tweedelijns klachten heeft betrekking op de werking van de Vlaamse Landmaatschappij. Een verzoeker is misnoegd over het feit dat de VLM gebruik maakt van haar voorkooprecht op gronden die de verzoeker zelf wil kopen, maar de VLM is daartoe gerechtigd (2011-0029). In dossier 2011-0009 is er discussie over wat er tijdens een mondelinge adviesverlening door een VLM-medewerker precies gezegd is. Telkens een schriftelijk verslag maken van een mondelinge bespreking is niet haalbaar.

Nogal wat landbouwers staan erop om aanwezig te zijn bij de staalnames van het nitraatresidu. Als dat om een of andere reden niet lukt, en de staalnames een te hoog nitraatgehalte vaststellen, dan leidt dat wel eens tot klachten. De verzoeker in dossier 2011-0206 mag er terecht van uitgaan dat de staalname in de voormiddag van 8 november uitgevoerd zal worden, zoals vooraf meegedeeld, in plaats van in de namiddag, ook al tast dat de geldigheid van de staalname niet aan. In dossier 2011-0661 heeft de landbouwer bij de staalnemer aangedrongen op een staalname op een andere dag in plaats van op de zondagnamiddag van een familiefeest, maar daarop wordt niet ingegaan. De VLM licht toe dat de periode om geldig stalen te nemen, erg beperkt is en de labo's met een erg strakke planning werken. Per regio is de opdracht tot staalnames aan een welbepaald labo gegund, zodat ook geen ander labo kan worden ingeschakeld. De verzoeker heeft wel de mogelijkheid om op eigen kosten een staalname bij een ander labo te bestellen, maar daar ziet hij tegen op. De Vlaamse Ombudsdienst dringt er bij de VLM op aan er op toe te zien dat landbouwers zoveel als mogelijk aanwezig kunnen zijn bij de staalnames. Het verhoogt het draagvlak van de uiteindelijke beslissing. Vanzelfsprekend is het ook aangewezen dat ten minste één van de staalnemers het Nederlands beheerst, om op eventuele vragen van de landbouwer te kunnen antwoorden (2011-0242).

Verder hebben enkele landbouwers niet de gevraagde beheersovereenkomst water voor 2011 kunnen sluiten. In dossier 2011-0551 kan niet uitgemaakt worden of de landbouwer effectief mondeling een overeenkomst heeft aangevraagd. In dossier 2011-0458 heeft de VLM een overeenkomst opgestuurd, maar zou de landbouwer die niet ontvangen hebben. Beide landbouwers informeren begin 2011 naar de uitblijvende overeenkomst, maar dan is het te laat. Verzoening is niet mogelijk omdat volgens de regelgeving na 1 januari 2011 geen overeenkomst voor dat jaar meer gesloten kan worden. De landbouwers hadden misschien alerter kunnen zijn, maar de eerstelijns klachtendienst van de VLM heeft toch terecht als verbeterpunt genoteerd om voortaan in het najaar nog een herinneringsbrief te sturen naar wie niet tijdig lijkt te reageren op de zending van de beheersovereenkomsten.

Voorts heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen verzoening kunnen bereiken over het mondelinge hoorrecht in een kapitaalschadedossier (2010-1046). De landbouwer vraagt in zijn bezwaar tegen de weigering van een kapitaalschadevergoeding om gehoord te worden, maar dat wordt afgewezen. Volgens de VLM biedt de schriftelijke procedure voldoende ruimte om alle argumenten aan te brengen. Bovendien worden dossiers beoordeeld aan de hand van een aantal objectieve criteria die de kapitaalschadecommissie weinig beoordelingsmarge geven. Binnen dat kader kan de Vlaamse Ombudsdienst begrijpen dat er geen actief mondeling hoorrecht opgenomen is in de procedure.

Toch meent de Vlaamse Ombudsdienst dat men wel op een uitdrukkelijke vraag om mondeling gehoord te worden, zou moeten ingaan. Het zou bijdragen tot meer openheid en duidelijkheid.

Tot slot, presenteerde de – via de parlementsvoorzitter bezorgde - klacht 2011-0630 zich op het eerste gezicht als een zware klacht over een niet-opname van 66 miljoen schuld in de jaarrekening van de VLM. Het onderzoek van de Vlaamse Ombudsdienst wees al snel uit dat de klacht in essentie draait om louter een discussie over de wijze van rapporteren doorheen de jaarrekening.

78. Achterstand bij de beroepsdossiers inzake milieuvergunningen

In dossier 2011-0304 klaagt de verzoeker dat de minister in zijn beroepsdossier tegen een milieuvergunning door de bestendige deputatie de termijn van orde heeft laten verstrijken. Hij merkt op dat zoiets geregeld voorkomt, en vreest dat de Vlaamse overheid stilaan opnieuw verglijdt naar de onhoudbare situatie ten tijde van het ARAB, met beslissingstermijnen van verscheidene jaren.

Drie weken later neemt de minister alsnog een beslissing, maar de jaarverslaggeving van de afdeling Milieuvergunningen over de naleving van de beslissingstermijnen in het Milieuvergunningendecreet bevestigt dat onredelijke termijnen geen uitzondering zijn. Twee op drie beroepsdossiers (107 op 158) worden buiten de voorgeschreven termijn van vijf maanden afgehandeld. Bij een derde van de laattijdige beslissingen is de termijn met meer dan twee maanden overschreden, met uitschieters van meer dan 200 dagen vertraging. De minister erkent dat, maar wijst op de complexiteit en de maatschappelijke gevoeligheid van de beroepsdossiers. Een groot aantal van de laattijdige dossiers zou betrekking hebben op windturbines en op bestaande stallen. Voor de eerste categorie ontbrak lange tijd een duidelijk rechtskader, terwijl voor de tweede categorie een lijst in opmaak was van maatregelen die mogelijke geurhinder tot een aanvaardbaar minimum beperken, en die technisch en financieel haalbaar zijn voor de betrokken landbouwers. Er is beloofd werk te maken van structurele oplossingen, waarbij onder meer gedacht wordt aan de verschuiving van een aantal hinderlijke inrichtingen van klasse 1 naar klasse 2. De werklust zou daarmee deels verschoven worden naar de provincies, die er wel in slagen tijdig te beslissen.

79. Motorcrossterreinen annex een Olympische sport: Brussel en de Dorpstraat

Niet alleen motorcrossers maar ook kleischieters kijken al geruime tijd uit naar terreinen waar ze hun sport op een legale wijze kunnen beoefenen. De verzoeker in dossier 2011-0472, een fervente kleischietster, wijst op een overheidsrapport uit 2006 over een nijpend tekort aan permanente schietstanden. Vijf jaar later zouden er nog maar twee kleischietstanden open zijn, met beperkte openingsuren.

De verzoeker erkent dat BLOSO inspanningen levert, maar dat heeft nog niet tot concrete resultaten geleid. In de beleidsnota Sport 2009-2014 verwijst de minister naar de beleidsbeslissingen van de Vlaamse Regering van 8 mei 2009 over de zoektocht naar ruimte voor gereglementeerde omlopen voor gemotoriseerde sporten en andere lawaaierige sporten. De beleidsnota bevat de belofte mee te zoeken naar een goede, structurele oplossing voor die problematiek. De problematiek van het kleischieten is daaraan gekoppeld door de intentie om de terreinen daarvoor te integreren in de terreinen voor gemotoriseerde sporten. Op Vlaams niveau lijkt er een voldoende draagvlak. De grootste hinderpaal is wellicht het vinden van een lokaal draagvlak. Zo heeft een actiecomité eind 2011 nog bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ingediend tegen een gemeente die onvoldoende zou optreden tegen illegaal wildcrossen in een nabijgelegen natuurgebied. Dat onderzoek loopt nog. Of hoe Brussel en de Dorpstraat mekaar natuurlijk wel moeten kunnen vinden.

80. Raad voor Vergunningsbetwistingen: als de oplossing een probleem wordt

In ons klachtenbeeld rond vergunningen zagen we tweemaal een gemeente, die haar beslissing over een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning niet binnen de vervalttermijn nam²¹. Maar telkens stootte ons onderzoek op een uitzonderlijke situatie.

Als de oplossing een probleem wordt

Vroeger, toen was het erg. Toen was de Raad van State je rechter, als je tegen een stedenbouwkundige vergunning een beroep instelde. Maar wachten dat je daar moest! Jaren kon je wachten op je uitspraak. Wel, dat ging Vlaanderen nu eens beter doen.

Op 1 december 2009 ging de Raad voor Vergunningsbetwistingen van start. De Raad is een onafhankelijk Vlaams administratief rechtscollege, waarbij de burger beroep kan aantekenen tegen beslissingen over stedenbouwkundige of verkavelingsvergunningen.

Mevrouw Van Brabant kan er ondertussen van meespreken.

Haar burens tekent beroep aan tegen haar bouwvergunning. Uiteindelijk komt het dossier bij de Raad terecht. Op een hoorzitting in april 2010 stelde de rechter haar voor niet met de werken te beginnen: dan zou de beslissing sneller genomen kunnen worden. Na een tweede hoorzitting op 28 juni 2010 krijgt mevrouw Van Brabant te horen dat zij binnen 60 dagen een uitspraak mag verwachten. Maar die kwam er dus niet. Niet na 60 dagen op 28 augustus 2010. En ook niet op 28 augustus 2011. En 21 maanden later, wacht zij nog altijd.

Mevrouw Van Brabant heeft al een paar keer naar de stand van zaken gevraagd, maar zij krijgt telkens weer te horen dat ze zelf niet weten wanneer de uitspraak zal volgen. Zij zit ondertussen met een serieuze financiële kater: het verlaagde btw-tarief kan zij vergeten en de bouwpreizen en hypotheekkosten zijn gestegen.

Mevrouw Van Brabant klaagt dus terecht over die onredelijke termijn. Zij vindt het ook onaanvaardbaar dat ze haar niet kunnen zeggen wanneer die uitspraak zal volgen. "Rechtsonzekerheid" wordt dat genoemd.

Die onaanvaardbare dossierachterstand van de Raad is besproken in de bevoegde parlementaire commissie. Daar werden verbeteracties aangekondigd. Het is maar zeer de vraag of en wanneer die achterstand ooit weggewerkt zal raken. Op de website van de Raad voor Vergunningsbetwistingen wordt ondertussen met geen woord gerept over die achterstand. "Gebrek aan voorzorg" wordt dat genoemd.

Het is jammer dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen en de beleidsmakers in de Regering en het Parlement een echte verzoening onmogelijk maken.

De belangrijkste constante in dit klachtenbeeld uit 2011 is de ondertussen echt wel geheel onaanvaardbare achterstand bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Concrete doorlooptijden, die de ombudsman met eigen ogen zag, bevestigen dat een onredelijke behandeltermijn de standaardsituatie is bij deze Raad voor Vergunningsbetwistingen. Hoe anders concluderen, wanneer men 13 maanden wacht op een schorsingsarrest en wanneer er

²¹ Zie 41/1, p. 13 (ons Jaarverslag 2010) en 41/4 (commissiebespreking Ruimtelijke Ordening van dat Jaarverslag).

na 20 maanden nog geen datum is voor de zitting over het verzoek tot vernietiging (2011-0102); of wanneer er 21 maanden nodig zijn voor een vernietigingsarrest (2011-0146); of wanneer de zitting over het verzoekschrift tot vernietiging pas na 15 maanden volgt en er na 23 maanden nog geen arrest is (2011-0452)?

De structurele achterstand bij de Raad en de daarvoor aangehaalde oorzaken zijn genoegzaam bekend, en de aandacht moet dan ook vooral uitgaan naar de acties en nieuwe denkpistes om tot aanvaardbare behandeltermijnen te komen. De Raad stelt zich concreet gemiddelde behandeltermijnen van een jaar, tot anderhalf jaar, tot doel. Er wordt gewerkt aan efficiëntiewinsten, maar blijkbaar zou zelfs de indiensttreding van het decreetaal voorziene vijfde raadslid niet volstaan om de achterstand weg te werken. Zo worden sommige dossiers bevroren, en wordt voorrang gegeven aan de verzoekschriften vanaf 1 september 2011. De Raad hoopt op aanvullend personeel, de minister onderzoekt een decreetswijziging. Voor de Vlaamse Ombudsdienst valt het in geen geval goed te praten dat wie in februari 2011 een verzoekschrift indiende, nóg veel langer op een uitspraak zal moeten wachten dan wie dat in september 2011 gedaan heeft.

De achterstand van de eerste twee werkjaren moet zo snel mogelijk weggewerkt worden. Minstens moet ook voor die dossiers een bepaalde maximumtermijn kunnen worden gegarandeerd. Zowel de Raad zelf als de Vlaamse beleidsmakers dragen hier een erg grote verantwoordelijkheid.

81. Abnormaal hoge waterfacturen: water kan hard toeslaan

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde 34 tweedelijns klachten over de VMW, 111 klachten werden doorverwezen naar de eerste lijn en 3 waren er kennelijk ongegrond. Af en toe stelde de Vlaamse Ombudsdienst een tekort aan administratieve nauwkeurigheid en goede uitvoeringspraktijk bij factureringen vast, maar kon vrij vlot een verzoening bereikt worden. Meer aandacht trokken enkele dossiers met een abnormaal hoge factuur en enkele dossiers over onbetaalde facturen.

In dossier 2010-0884 heeft de VMW de abnormaal hoge waterfactuur aangepast aan een geraamd normaal verbruik, omdat de oorzaak ligt bij een defecte watermeter. Ook in 2011-0135 wordt verzoening bereikt, al komt de VMW na de controle van de watermeter eerst tot de verrassende conclusie dat er niet te veel maar te weinig aangerekend is. De VMW wordt bereid gevonden de factuur toch naar beneden aan te passen door een normaal verbruik aan te rekenen.

Een onverwacht stugge houding neemt de VMW aan in dossier 2011-0153. De verzoeker krijgt een factuur van 6.408 euro, waarop een metercontrole aangevraagd wordt bij de Dienst Metrologie van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. Die dienst stelt vast dat de foutencurve binnen de toegelaten marge blijft, maar opent toch de teller, in het bijzijn van een vertegenwoordiger van de VMW. Volgens de dienst is er teveel ruimte tussen de rollen en tussen de rochets, zodat een rol vrij kan bewegen. Toch weigert de VMW de factuur te herzien. Volgens de VMW kan het openbreken van een telwerk van een watermeter die correct registreert, op zich schade toebrengen en is het dus niet bewezen dat de meter onbetrouwbaar was. De Vlaamse Ombudsdienst vindt de argumenten van de VMW onvoldoende overtuigend. Er bestaan twijfels over de correcte werking van de watermeter, en die twijfel moet in het voordeel van de klant spelen. De watermeter is trouwens geopend in het bijzijn van een vertegenwoordiger van de VMW. Na een verslag aan de minister wordt alsnog een verzoening bereikt: de VMW betaalt de verzoeker 5.243 euro terug.

In andere dossiers ligt de oorzaak van de abnormaal hoge waterfactuur eerder bij een niet-conforme binneninstallatie, en de watermaatschappij is dan principieel niet bereid tot een minnelijke schikking, ook niet bij facturen van 10.000 tot zelfs 20.000 euro. Die houding

vindt nu ook steun in het nieuwe Algemeen Waterverkoopreglement (AWVR), en de Vlaamse Ombudsdienst heeft begrip voor deze beleidskeuze. Een periodieke sensibilisering van de verbruikers om geregeld hun meterstand te controleren, is dan wel de boodschap. In mei 2011 heeft de Vlaamse Ombudsdienst daar ook bij Test-Aankoop nog op aangedrongen.

Van de drinkwatermaatschappijen wordt verwacht dat zij ook in 2012 hun klanten blijven waarschuwen voor niet-conforme binneninstallaties.

82. Onbetaalde waterfacturen

In enkele klachtdossiers komt de Vlaamse Ombudsdienst tot het besluit dat de VMW zorgvuldiger had kunnen omgaan met klanten die hun waterfactuur niet hebben betaald. In dossier 2011-0260 blijft de verzoekster weigeren een factuur van juli 2008 voor het verbruiksjaar 2007 te betalen, omdat zij meent voor dat jaar recht te hebben op gratis water voor haar en haar vijf kinderen. Zij hoort lange tijd niets meer tot zij plots opgeroepen wordt om te verschijnen voor de lokale adviescommissie (LAC) in het kader van een procedure voor de afsluiting van de watertoevoer. De VMW erkent dat de termijn tussen de ingebrekestelling en de LAC-procedure redelijk lang is. Maar wat de Vlaamse Ombudsdienst het meest opviel, was het tekort aan actieve dienstverlening. De verzoekster heeft in haar eerdere contacten met de VMW nooit een behoorlijke uitleg gekregen waarom zij voor 2007 geen gratis water kreeg voor haar en haar vijf kinderen. Een heldere, concrete toelichting had er wellicht voor gezorgd dat zij de factuur al in 2008 zou hebben betaald, en niet drie jaar later. Dat zou ook voor de VMW voordelig geweest zijn. De verzoeker vond de LAC-zitting zelf trouwens behoorlijk intimiderend.

In andere dossiers opteert de VMW niet voor een LAC-procedure maar voor een gerechtelijke procedure om betaling van facturen te verkrijgen. Dat leidt tot extra kosten voor de verbruiker, maar als er geen individuele watermeter is, dan is een procedure bij de LAC geen optie (bv 2011-0199). In dossier 2011-0461 betreft de verzoekster in zekere zin dat de VMW haar niet veel eerder gedagvaard heeft. De verzoekster heeft nagelaten haar verhuis en de overdracht van de watermeter van jaren voordien te melden aan de VMW. De VMW blijft verder facturen op naam van de verzoekster sturen naar het verbruiksadres. Die facturen worden niet betaald door de bewoner, maar bereiken ook nooit de verzoekster op haar nieuwe adres. Na enkele jaren start de VMW een gerechtelijke procedure, niet tegen de bewoner, maar tegen de verzoekster, gebaseerd op het in het AWVR verankerde principe dat de vertrekkende klant verantwoordelijk blijft zolang er geen overdracht gemeld is. De rechter veroordeelt de verzoekster bij verstek tot betaling. De verzoekster legt zich neer bij het vonnis, maar vindt dat de VMW de facturen niet jarenlang had mogen laten opstapelen.

De Vlaamse Ombudsdienst meent dat een goede debiteurenopvolging meer veronderstelt dan het versturen van aanmaningen naar het adres dat in het klantenbestand vermeld is. Binnen een redelijke termijn zou nader onderzocht moeten worden waarom niet betaald wordt, bijvoorbeeld vanwege een niet-gemelde verhuizing, financiële moeilijkheden, enz.

Opvallen doen enkele dossiers over afsluiting van de watertoevoer zonder tussenkomst van de LAC. Zo stelt de verzoeker in dossier 2011-0528 op 7 september 2011 plots vast dat de AWW de watertoevoer afgesloten heeft. Hij heeft geen voorafgaand bericht gekregen; er is zelfs niet aangebeld. De verzoeker is al enkele weken gedomicilieerd op het adres.

Uit het onderzoek blijkt dat de AWW op 1 augustus de binneninstallatie is komen keuren en de watertoevoer heropend heeft. De nodige documenten voor een overeenkomst zijn aan de AWW bezorgd maar bij de administratieve verwerking is vertraging opgelopen. Omdat er in de bestanden geen overeenkomst vermeld staat voor het adres, wordt de aanvoer zonder aankondiging afgesloten in het kader van een actie tegen 'zwart verbruik'. Blijkbaar is de

dienst die daarvoor instaat, niet op de hoogte van de dossierachterstand bij de dienst, verantwoordelijk voor de opmaak van de overeenkomsten. Een efficiënte coördinatie van diensten houdt in dat dergelijke informatie wel tijdig doorgegeven wordt. Op 8 september 2011 heeft de verzoeker opnieuw water.

In dossier 2011-0208 is de niet-correcte afsluiting door de AWW zelfs een doordachte keuze. De verzoeker heeft enkele tussentijdse facturen van het lopende verbruiksjaar niet betaald, en heeft doorheen eerdere verbruiksjaaren ook een behoorlijk grote betaalachterstand opgebouwd. De AWW heeft de verzoeker in augustus 2010 nog gedagvaard en heeft in oktober 2010 een vonnis verkregen. Op 1 december 2010 wordt een beslagprocedure opgestart. Na de betaling van enkele schijven van 20 euro moet de verzoeker nog 1.730,19 euro betalen aan de gerechtsdeurwaarder. Ondertussen stelt de AWW vast dat ook nieuwe facturen onbetaald blijven. Omdat dat al het zoveelste dossier is, heeft de AWW de uitzonderlijke beslissing genomen om de watertoevoer te schorsen in de hoop de verzoeker aan de balie te krijgen om concrete betalingsafspraken te maken. Een dergelijke praktijk is onaanvaardbaar, en manifest niet in overeenstemming met het recht.

De AWW belooft voortaan de correcte procedure te volgen, en bemiddeling via het OCMW te vragen. Het OCMW bevestigt eind mei 2011 dat het dossier inmiddels op het LAC besproken is. De eindfactuur voor het inmiddels afgelopen verbruiksjaar blijkt een meevaller: de verzoeker heeft zelfs recht op een teruggave. De verzoeker heeft nog een reeks schulden bij andere schuldeisers. Het was dus hoe dan ook nuttig geweest om het OCMW er veel eerder bij te betrekken. Ook hier besluit de Vlaamse Ombudsdienst dat de drinkwatermaatschappij de schulden te lang heeft laten aangroeien.

De Vlaamse Ombudsdienst is ervan overtuigd dat een goede LAC-werking veel problemen kan oplossen, zonder effectieve afsluiting én zonder een kostelijke gerechtelijke procedure.

Dit aspect krijgt dan ook een prominente plaats in ons Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012 (achter in dit Jaarverslag).

83. Andere klachten over drinkwatermaatschappijen hebben betrekking op het niet-verlenen van gratis water of een vrijstelling voor de voorbije jaren (zie daarover ook ons luik over de gratis elektriciteit, onder het hoofdstuk ten behoeve van de parlementaire commissie wonen). De PIDPA kan in dossier 2010-0817 begrip opbrengen voor de ontgoocheling van de verzoeker maar wijst op de regelgeving die een beperkte termijn voor de aanvraag bepaalt. De Vlaamse Ombudsdienst blijft erbij dat zulke situaties vermeden kunnen worden door een meer doeltreffende algemene informatieverstrekking: een vermelding op of bij de waterfacturen dat er geen gratis water en geen vrijstelling verleend is, trekt de aandacht van de verbruiker tijdig. Dat is al gesignaleerd in eerdere jaarverslagen, maar helaas niet uitdrukkelijk opgenomen in het Algemeen Waterverkoopreglement.

De IWM wordt in dossier 2011-0245 wel bereid gevonden om op basis van billijkheid toch een vrijstelling van de milieuheffing te verlenen voor de jaren 2009 en 2010, hoewel de uiterste verzenddatum 31 december van het betreffende jaar is. De situatie van de verzoekster is echter heel uitzonderlijk. Zij kon het attest onmogelijk eerder indienen, omdat zij een procedure voor de Arbeidsrechtbank heeft moeten voeren, die pas in 2011 tot een uitspraak over de vermindering van haar zelfredzaamheid geleid heeft.

Een voorbeeld van een nieuw type klacht sinds de inwerkingtreding van het Algemeen Waterverkoopreglement: in dossier 2011-0569 kan de verzoeker niet akkoord gaan met de raming door de PIDPA van het verbruikte water tijdens een periode dat de watermeter stilstond, ook niet na een druk mailverkeer met de klachtendienst van de PIDPA en met de VMM. De Vlaamse Ombudsdienst heeft de verzoeker erop gewezen dat de berekening wel

degelijk conform het Algemeen Waterverkoopreglement én verdedigbaar is, waarna de verzoeker de betwiste factuur betaalt.

84. Aanbevelingen

Onroerend Erfgoed

Ga na hoe het premiesysteem beter kan beantwoorden aan de behoefte van eigenaars die een passende en betrouwbare planning willen maken voor restauratiewerken of onderhoudswerken.

Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu

Vecht tegen de achterstand bij de beroepsdossiers inzake milieuvergunningen en zorg ervoor dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen een deel van de oplossing is en niet een probleem blijft.

Ruimtelijke Ordening

Vind een lokaal draagvlak voor motorcrossers en kleischieters.

Drinkwatermaatschappijen

Blijf uw klanten waarschuwen voor niet-conforme binneninstallaties en wijs hen erop dat ze geregeld hun meterstand moeten controleren.

Bijlage 1
Enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2011

Tabel 1: Dossiers en onmiddellijke dienstverleningen 2000-2011									
	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2000-2005	2000-2011	gemiddeld
							totaal	totaal	per jaar
Nieuwe dossiers	579	981	1441	1166	1359	918	5789	12233	1019
Beoordeelde dossiers	678	1052	1470	1256	1311	881	5748	12396	1033
Behandelde dossiers	777	1253	1771	1591	1755	1275	8533	16955	1413
od's	6974	5381	4941	4083	4817	2873	16045	45114	3760
Totaal	7751	6634	6712	5674	6572	4148	24578	62069	5172

In 2011 hebben we de tendens die we in 2010 hebben ingezet, heel nadrukkelijk doorgetrokken: het aantal ombudsdossiers daalt en het aantal od's neemt toe. De od's zijn onmiddellijke dienstverleningen of doorverwijzingen. Bij een onmiddellijke dienstverlening wordt de verzoeker binnen een week geholpen met een versnelde interventie of een versnelde afhandeling van de klacht. Verzoekers die eigenlijk bij een andere ombudsdienst of overheidsdienst hadden moeten aankloppen, krijgen een doorverwijzing.

Bij die spoedbehandeling was ons concreet resultaat voor 2011: gemiddelde behandelduur van vier kalenderdagen.

De belangrijkste redenen voor die doorverwijzingen zijn:

- de klacht gaat niet over de Vlaamse overheid (48,3%)
- de betrokken dienst kent de klacht nog niet (37,9%)
- de verzoeker vraagt eigenlijk om informatie (8,5%).

De belangrijkste thema's in de onmiddellijke dienstverleningen en doorverwijzingen zijn:

- verkeer, infrastructuur en mobiliteit met 13,9%,
- consumentenzaken met 11,6%,
- wonen met 10,5% en
- water en energie met 10%.

De meeste doorverwijzingen gaan in de richting van:

- Vlaamse overheidsdiensten (36,2%)
- ombudsdiensten (21,7%)
- consumentenorganisaties (7,5)
- sociale huisvestingsmaatschappijen, gemeenten en justitieuhuizen (5%)

Tabel 2: Dossiers per thema van 2006 tot 2011 (in procenten)

	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Wonen	27,1	25,2	40	19,1	14	11,4
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	23,5	19,7	13,5	26,8	19,5	19
Water en Energie	7,2	13,8	11,9	13,8	11	14,3
Onderwijs	9,4	9,1	7,1	8,9	8,8	7,9
Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu	8,4	8,8	9,5	10,3	18,6	20,7
Welzijn en Gezondheid	5,6	5,1	6,1	4,6	9	7
Economie en Werkgelegenheid	8,3	7,2	5,6	8,4	9,1	12,5
Vlaamse Fiscaliteit	9,3	10,3	4,6	5,8	6,9	4,8
Andere	1,2	0,8	1,7	2,3	3	2,4
Totaal	100	100	100	100	100	100

De jongste vier jaar scoren de thema's Wonen en Verkeer, infrastructuur en mobiliteit het hoogst.

Tabel 3: Ombudsnormen in de beoordeelde dossiers in 2011

	aantal	%
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	141	29,6%
Redelijke behandeltermijn	125	26,3%
Zorgvuldige interne klachtenbehandeling	56	11,8%
Deugdelijke correspondentie	31	6,5%
Actieve dienstverlening	30	6,3%
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	21	4,4%
Efficiënte coördinatie	14	2,9%
Billijkheid	13	2,7%
Overeenstemming met het recht	12	2,5%
Andere normen	33	6,8%
Totaal	476	100%

Als de Vlaamse Ombudsdienst oordeelt dat een verzoeker terecht geklaagd heeft, dan verwijzen wij naar één of meer ombudsnormen die in dat dossier geschonden zijn. Net als in 2010 staan de norm Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid en de norm Redelijke behandeltermijn op nummer 1 en 2.

De Redelijke behandeltermijn, indicator voor Vlaanderen In Actie, gaat er daarmee licht op achteruit (21,9% in 2010, tegen 26,3% in 2011).

Er is weliswaar soms beterschap (bijvoorbeeld bij de aanmoedigingspremies), maar daar staat bijvoorbeeld de situatie bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen tegenover. Dit Jaarverslag maakt voorts melding van te lange behandeltermijnen bij: de erkenning van buitenlandse diploma's, de telkens weerkerende najaarspiek bij studietoelagen, het wegherstel, de wachttijden in de sociale huur, de premies onroerend erfgoed, de beroepsdossiers milieuvergunningen, ...

De nieuwe ombudsnorm, de Billijkheid, kwam al in 13 dossiers aan bod, terwijl dat in 2010 nog maar in één dossier was.

Vermeldenswaard, ten slotte, is dat we onze 777 echte ombudsdossiers, in 2011 behandeld hebben met een gemiddelde behandelduur van 124 kalenderdagen (vier kalendermaanden dus).

Bijlage 2

Vlaamse servicemeter 2011

Vlaamse servicemeter 2011

Vlaamse klachtenbehandelaars vinden tweede adem

Vlaanderen heeft sinds 2001 een Klachtendecreet. Alle Vlaamse overheidsdiensten hebben sindsdien een klachtenbehandelaar en elk jaar rapporteren zij aan de Vlaamse ombudsman over hun klachtenbehandeling. Deze servicemeter steunt op die rapporteringen, die we vanaf nu trouwens allemaal samen verzamelen in het klachtenboek²².

Met deze editie 2011 van de servicemeter wegen we dus dat klachtenboek. De nulmeting van onze servicemeter is uit 2010²³ en we hebben dus vooral aandacht voor de ontwikkelingen tegenover die nulmeting.

De Vlaamse Ombudsdienst neemt zich voor om de servicemeter jaarlijks te laten terugkomen, telkens bij de voorstelling van ons Jaarverslag op de woensdag voor de paasvakantie. Die dag moet zo uitgroeien tot de jaarlijkse Dag van de Klacht. Een dag waarop we de temperatuur blijven nemen van de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheid.

Aantal klachten op de eerste lijn	
2009	40295
2010	50939
2011	53511

Deze eerste servicemeter wijst uit dat de klachtenbehandelaars in 2011 zowat 5% meer klachten hadden (53.511 in 2011, tegen 50.939 in 2010).

Vooraf echter vonden de klachtenbehandelaars in 2011 een tweede adem. Die tweede adem kwam er nadat het Vlaams Parlement medio 2011 strengere kwaliteitseisen bepaalde voor de Vlaamse klachtenbehandeling. De hierna volgende servicemeter geeft er op tal van plaatsen blijk van dat de Vlaamse administratie die parlementaire wenk duidelijk begrepen heeft.

Top 10 van de Vlaamse klachtenservice in 2011

1. Algemene zaken en Financiën
2. Welzijn
3. Onderwijs
4. Mobiliteit
5. Bestuurszaken
6. Internationaal Vlaanderen
7. Landbouw
8. Cultuur, Jeugd, Sport, en Media
9. Werk en Economie
10. RO, Wonen, en Leefmilieu

²² De rapporten zelf staan dus verzameld in het klachtenboek 2011 op onze website op www.vlaamseombudsdienst.be, rubriek klachtenboeken.

²³ VIP 2010-2011, nr. 1109-1.

1 Algemene Zaken en Financiën

Financiën en Begroting			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld/hoog	gemiddeld/hoog	zeer goed	zeer goed

Het Beleidsdomein Financiën en Begroting rapporteert 1.683 klachten. Financiën blijft ook dit jaar de referentie voor alle andere. De Klachtendienst rapporteert tal van verhalen, die er echt toe doen. Om er eentje uit te pikken: de Vlaamse Belastingdienst lijkt eindelijk de bladzijde om te slaan van het onregelmatige verzendritme van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing.

Financiën blijft ook op nummer één, ondanks de verdubbeling van het aantal klachten in de nasleep van de kinderziekten bij de overname van de verkeersbelasting²⁴.

Onze aanbeveling aan Financiën draait om het verder versterken van de relatie tussen klacht- en dossierbehandeling. Soms betoont de Klachtendienst teveel schroom om zich ook werkelijk uit te spreken over het inhoudelijke fiscale probleem, zoals bij het verhaal van die ene vrouw die al jaren de onroerende voorheffing van een ander betaalde²⁵. De Klachtendienst van Financiën had eigenlijk voor deze burger moeten kunnen doen, wat wij uiteindelijk voor haar bereikten.

Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR)			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
erg laag	laag	stijgend	matig

De Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid rapporteren 7 klachten. Zij werkten in 2011 alle punten van kritiek uit onze nulmeting weg: er is nu voor het eerst een globaal rapport en het Agentschap voor Geografische Informatie Vlaanderen rapporteert nu ook. De Vlaamse Ombudsdienst nodigt DAR wel uit om in 2012 ook aandachtig te bekijken of het echt klopt dat de werking van de beroepsinstantie openbaarheid van bestuur werkelijk geen enkele klacht oplevert.

De ministeriële kabinetten rapporteren maar een handvol klachten. De kabinetten hinken dus over het algemeen achterop. Het zou goed zijn mocht de Vlaamse Regering daarover eens met de ombudsman van gedachten wisselen.

2 Welzijn

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld	gemiddeld	stijgend	stijgend

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin - met 892 klachten - is de sterkste stijger in het klassement. In onze nulmeting stond het nog op de vijfde plaats. Het beleidsdomein komt tegemoet aan de kritieken uit onze nulmeting en het gecoördineerde rapport toont bereidheid om de komende jaren beter te doen.

²⁴ Zie daarover het randnummer 5 in dit Jaarverslag.

²⁵ Zie daarover het randnummer 9 in dit Jaarverslag.

3 Onderwijs

Onderwijs			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld/laag	gemiddeld/laag	goed	matig

Het beleidsdomein Onderwijs en Vorming - met 2014 klachten - zakt een plaats, wegens te grote *status quo*.

Bij de terechte rapportage door Hogeschool Gent valt het op dat de vier andere Vlaamse Autonome Hogescholen nog altijd in gebreke blijven en niet rapporteren over hun klachtenbehandeling. De Xios-klokkenluiderszaak illustreert nochtans dat eigen klachtenbehandeling ook voor hen geen overbodige luxe is.

Het beleidsdomein rapporteert ook veel vertrouwen in de ombudsdiensten van de consortia voor het volwassenonderwijs. De Vlaamse ombudsman heeft daarop de, te weinig openbaar gemaakte, rapportering over de eerste drie werkjaren van deze onderwijsombudsdiensten onderzocht. De Vlaamse Ombudsdienst stelt een duidelijke onderbenutting vast. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de parlementaire commissie Onderwijs aan om daarover een gedachtewisseling te houden en de ervaring met deze regionale onderwijsombudsdiensten *avant la lettre* te kaderen in het debat over de wenselijkheid van kwaliteitseisen voor de klachtenbehandeling in de brede onderwijssector.

4 Mobiliteit

Mobiliteit en Openbare Werken			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
zeer hoog	hoog	goed	erg matig

Het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken is het beleidsdomein “hors categorie” met zeer intensieve burgercontacten: 40.758 meldingen en klachten in 2011. Klachten hier zijn ook vrijwel allemaal echt “intern-Vlaamse overheid”, terwijl er in andere intensieve sectoren, als “onderwijs” en “welzijn”, veel interferenties zijn met andere grote autonome spelers buiten de overheid.

Tegelijk kent dit beleidsdomein natuurlijk ook erg grote bestuursinstanties, met grote autonomie (De Lijn met verschillende provinciale entiteiten en Wegen en Verkeer met ook verschillende provinciale afdelingen). In die context is het natuurlijk niet makkelijk om globale visies te ontwikkelen op klachtenmanagement. Toch blijft de ombudsman het beleidsdomein aanbevelen om samen te zoeken naar betere manieren om globaal met ontevredenheid om te springen.

5-7 Bestuurszaken, Internationaal Vlaanderen, Landbouw

Bestuurszaken			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
laag	gemiddeld	zeer goed	zeer goed
Internationaal Vlaanderen			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
laag	laag	zeer goed	stijgend
Landbouw en Visserij			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
laag	laag	goed	matig

De beleidsdomeinen Bestuurszaken met 19 klachten, Internationaal Vlaanderen met 18 klachten en Landbouw en Visserij met 93 klachten staan zo goed als *ex aequo* op vijf tot zeven. Elk op hun manier tonen zij aan dat hun klachtenbehandeling in 2011 een tweede adem gevonden heeft.

Zo neemt Bestuurszaken de kritiek uit onze nulmeting ter harte: Jobpunt Vlaanderen en de Vlaamse Adviesraad voor Bestuurszaken (Vlabest) rapporteren nu ook. De rapportage over een aanslepende discussie over een schadevergoeding wegens een onregelmatige gunning van een overheidsopdracht - waar er uiteindelijk dan toch een verzoening uit de bus kwam - bevestigt het beeld dat de ombudsman ook doorheen andere dossiers heeft. Het beleidsdomein beschikt over een uitstekende eerstelijns klachtenbehandeling door de Klachtendienst Bestuurszaken.

Bij Internationaal Vlaanderen kwam de impuls van het Flanders Investment and Trade (FIT). Het gecoördineerde rapport getuigt er ook van dat de klachtencoördinatoren in 2011 een eerste maal samenkwamen om een gezamenlijk plan van aanpak op te stellen.

Landbouw en Visserij presenteert dit jaar een globaal verslag en een detailverslag, dat eveneens duidelijke bereidheid toont om in te spelen op de wijziging van het Klachtdecreet.

8 Cultuur, Jeugd, Sport en Media

Cultuur, Jeugd, Sport en Media			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
hoog	gemiddeld	matig	matig

Het beleidsdomein Cultuur, Jeugd, Sport en Media rapporteert 3.484 klachten. De VRT was altijd al uitstekend en dat is dit jaar niet anders. Vele klachtendiensten mogen een voorbeeld nemen aan het Kasteel van Gaasbeek. Hier doet men duidelijk niet moeilijk over een commerciële geste meer of minder, in de vorm van een gratis bezoek of gidsbeurt. De versnippering van de klachtenbehandeling en de rapportage blijft natuurlijk het werkpunt.

9 Werk en Economie

Werk en Sociale Economie			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	stijgend	matig

Het uitstekende rapport van de VDAB blijft natuurlijk de referentie. In de schaduw van de VDAB zet de rest van het Beleidsdomein Werk en Sociale Economie met 1.344 klachten in 2011 een langzame remonte in.

Economie, Wetenschap en Innovatie			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	evolueert goed	matig

Bij het beleidsdomein Economie, Wetenschap en Innovatie is er met 48 klachten nog altijd een duidelijke onderrapportage. Wel apprecieert de Vlaamse Ombudsdienst dat het beleidsdomein de kritiek uit de nulmeting duidelijk ter harte neemt.

10 RO, Wonen en Leefmilieu

Leefmilieu, Natuur en Energie			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel, dat zeer hoog is	hoog	matig	matig

In het Beleidsdomein Leefmilieu, Natuur en Energie met 1.105 klachten beweegt er zeker wat, maar toch erg aarzelend.

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	Globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel, dat zeer hoog is	hoog	erg matig, geen zichtbare aanzet tot verbetering	erg matig, geen zichtbare aanzet om beter te doen

Hoewel er bij het Beleidsdomein Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed met 2.046 klachten zeker ook lichtpunten zijn, bijvoorbeeld bij de Agentschappen Inspectie en Wonen, toch lijkt het wel alsof het beleidsdomein niet gelezen heeft wat er in de parlementaire commissie toegezegd is over hun klachtenbehandeling. Het moet de ombudsman van het hart: in de rapportage is er niets te merken van de vraag van de minister aan de administratie om een goed klachtenbeleid op te zetten²⁶.

²⁶ 41/4, p. 9 (commissiebespreking Ruimtelijke Ordening van ons Jaarverslag 2010, tussenkomst namens de minister van ruimtelijke ordening): “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

De Vlaamse Ombudsdienst houdt er rekening mee dat het beleidsdomein het afgelopen jaar belangrijke organisatorische taakverschuivingen kende. Maar de Vlaamse Ombudsdienst rekent er wel ten stelligste op dat RWO zich in 2012 en de jaren erna niet blijft verheugen op hun laatste stek in deze top 10.

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.”

Bijlage 3 Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012

- op 15 maart 2012 verstuurd aan de leden van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van alle Vlaamse steden en gemeenten -

Memorandum gemeenteraadsverkiezingen 2012

De Vlaamse ombudsman is ook een beetje uw gemeentelijke ombudsman: hij behandelt klachten over uw gemeente, als die taken uitvoert die de Vlaamse overheid haar oplegt, zoals in het milieubeleid en in de ruimtelijke ordening.

Dit Memorandum gaat dus zeker niet over de volledige werking van uw gemeentebestuur. Toch geeft het u 10 stellingen die u kunt vertalen naar uw eigen lokale situatie. “Vertalen” inderdaad, want achter deze 10 aanbevelingen schuilen natuurlijk telkens 308 versies voor de 308 Vlaamse gemeenten.

1. Ons lokale klachtenloket is een sterk merk

Ons lokale klachtenloket is goed bekend bij onze burgers. Ons loket is oplossingsgericht en zorgt er mee voor dat wij zelf onze problemen oplossen. Ons klachtenloket staat niet alleen open voor klachten over de centrale gemeentediensten, maar ook voor klachten over bijvoorbeeld autonome gemeentebedrijven en de dienstverlening op het vlak van cultuur, sport, onderwijs enzovoort. Wij zorgen voor maximale synergie met het klachtenloket van het OCMW.

2. Bij ons zijn openbaarheid van bestuur en participatie geen loze begrippen

Wij doen meer dan wat wij decretaal moeten doen. Wij betrekken de bevolking actief bij de ruimtelijke planning, de planning van grotere infrastructuurwerken of andere maatschappelijk belangrijke dossiers zoals gsm-masten, weekendverblijven, motorcrossterreinen, containerparken, enzovoort. Bij de bekendmaking van belangrijke openbare onderzoeken gebruiken wij waar mogelijk de moderne media en wij bussen folders. Wij controleren ook of de aanplakkingsverplichtingen voor gewone vergunningsdossiers nageleefd worden.

Wij doen niet moeilijk bij vragen om inzage en wij verlenen vlot kopieën, zeker als er een openbaar onderzoek loopt. Bezwaarindieners kunnen bij ons vlot nagaan hoe het afliep met hun bezwaar. In ieder geval zorgen wij voor duidelijke informatie over beroepsmodaliteiten, bijvoorbeeld met eigen folders.

3. Wij helpen vergunningaanvragers en vergunninghouders

Wij staan open voor voorafgaand overleg en wij zoeken mee naar wat vergunbaar is. In de ruimtelijke ordening motiveren wij helder onze afweging van de goede ruimtelijke ordening. Heldere vergunningsvoorwaarden en lokale voorschriften zorgen ervoor dat de vergunninghouders weten waaraan zij zich moeten houden.

4. Wij handhaven consequent

Voor handhaving formuleren wij degelijk onderbouwde prioriteiten. Wij passen die consequent toe en wij communiceren daarover duidelijk met onze inwoners. Wij schrappen onnodige drempels om overtredingen te melden. Wij schuiven meldingen over kleine overtredingen ook niet opzij als burenruzies. Wij gaan ter plaatse kijken. Wij werken samen met de Vlaamse ambtenaren. Wij zetten het stakingsbevel tijdig in. Wij stellen een proces-verbaal op als wij op een overtreding stoten en als een aanmaning of buurtbemiddeling niet meteen effect heeft.

5. We saneren ons afvalwater

De drinkwaterfactuur stijgt vooral door de hogere saneringsbijdrage. Wij saneren ons afvalwater dus ook echt. Wij voeren een sterk rioleringsbeleid, met toezicht op een correcte huisaansluiting, en de aanleg van behandelingsinstallaties voor afvalwater.

6. Onze lokale adviescommissie voor drinkwater is ook een sterk merk

Onze LAC voor drinkwater werkt zorgvuldig. Wij proberen maximaal afsluitingen te vermijden en voeren altijd vooraf een grondig sociaal onderzoek. Wij houden altijd de her-aansluiting voor ogen en informeren al in de afsluitingsfase over onze redelijke heraansluitingsregels.

7. Wij bewaken de kwaliteit van de woningen in onze gemeente

Wij geven duidelijke informatie over de woningkwaliteitsnormen en de ondersteunende instrumenten, zoals premies, sociaal beheersrecht en de sanctiemogelijkheden. Wij maken passend gebruik van die sanctiemogelijkheden en herhuisvesten bewoners die een woning moeten verlaten wegens ernstige gebreken.

8. Wij zorgen voor een ruim aanbod van sociale woningen en kavels

Als regisseur van het lokaal woonbeleid stimuleren wij sociale woonprojecten. Wij houden ook rekening met de inspanningen van onze buurgemeenten en daarom hanteren wij in ons lokale toewijzingsreglement soepele voorwaarden inzake lokale binding, zoals werk, schoolgaande kinderen en mantelzorg. En samen met de huisvestingsmaatschappijen zorgen we er ook voor dat kandidaat-sociale huurders onze toewijzingsregels op onze websites kunnen lezen.

9. Ons mobiliteitsbeleid is STOP-proof

In ons mobiliteitsbeleid werken wij samen met de Vlaamse overheid. Wij hanteren het stop-beginsel en wij houden dus in de eerste plaats rekening met voetgangers (stappers) en fietsers (trappers), dan met het openbaar vervoer en dan pas met het privé-autogebruik.

10. Wij werken mee aan een vlot en veilig openbaar vervoer

Wij zorgen mee voor een goede doorstroming van het openbaar vervoer op onze gemeentewegen of hanteren een derdebetalersysteem. Wij zorgen voor toegankelijke en comfortabele haltes in een veilige omgeving.