

stuk **41** (2012-2013) – Nr. 2  
ingediend op 23 mei 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012

**Verslag**

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

*Samenstelling van de commissie:*

*Voorzitter:* de heer Bart Martens.

*Vaste leden:*

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

*Plaatsvervangers:*

de dames Karin Brouwers, Veerle Heeren, de heren Johan Sauwens, Jan Verfaillie;  
mevrouw Katleen Martens, de heren Wim Van Dijck, Wim Wienen;  
de heren Karlos Callens, Dirk Van Mechelen;  
de heer Steve D'Hulster, mevrouw Michèle Hostekint;  
de heren Piet De Bruyn, Marius Meremans;  
de heer Boudewijn Bouckaert;  
de heer Dirk Peeters.

Stukken in het dossier:

41 (2012-2013) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

## INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman ....	4
2. Repliek van mevrouw Joke Schauvliege, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur .....	5
3. Bespreking .....	7
Gebruikte afkortingen .....	10

Bijlage: zie [dossierpagina](http://www.vlaamsparlement.be) op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be)

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed besprak op 7 mei 2013 het deel Leefmilieu van het Jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* Vl.Parl. 2012-13, nr. 41/1, p. 43-51).

De minister verwees in deze bespreking naar het document ‘Beleidslijn Vlaamse overheid – Vrijstelling van saneringsplicht: beoordeling van de kennisvoorwaarde bij erfgenamen’. Dit document is te vinden op de [dossierpagina](#) van dit stuk op [www.vlaamsparlement.be](http://www.vlaamsparlement.be).

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

De heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, benadrukt dat de laatste jaren klachten worden behandeld in een professioneel kader met een eerste- en tweedelijnsklachtenbehandeling. Dit decretale beleidsconcept wil hij zoveel mogelijk ondersteunen. Deze manier van werken verloopt steeds beter. Het is nodig om van bovenaf, vanuit het parlement, vanuit de regering en vanuit de leidende ambtenaren, de administraties daarvan bewust te maken. De decretale rol van de ombudsman is de rapporten van de diensten te ontvangen. Het hoofdstuk in het jaarverslag over leefmilieu is een commentaar op het klachtenboek, over hoe de diensten met klachten omgaan. De ombudsdienst probeert die diensten ook feedback te geven.

#### *Klachtenbehandeling in het beleidsdomein Leefmilieu*

De heer Weekers beperkt zijn bespreking tot het beleidsdomein Leefmilieu. Hij is van oordeel dat het daar beter kan. Dit wil niet zeggen dat er ook geen goede voorbeelden van klachtenbehandeling zouden zijn, zoals bijvoorbeeld bij VLM. Uit het klachtenrapport van de VLM blijkt dat men geleerd heeft uit de klachten die nog in 2010 en 2011 werden geuit, maar in 2012 niet meer voorkomen. Er is ook een goede klachtenbehandeling bij Aquafin en De Watergroep. Bij het departement daarentegen kan het beter. Er zijn gesprekken gepland om hen er op te wijzen dat er nog een weg af te leggen is. De ombudsman beseft evenwel dat het moeilijk is om als klachtenbehandelaar aan de verwachting van de burger tegemoet te komen.

#### *Bodemattest bij erfopvolging*

In het jaarverslag is een zaak opgenomen van erfgenamen die verrast werden door een verplichte bodemsanering. De Vlaamse Ombudsdienst pleit er voor om de bodemattesten ook verplicht te maken bij eigendomsoverdracht door nalatenschap. Minder en minder is de familie op de hoogte van de toestand van de eigendom: erven is vandaag niet meer hetzelfde als in het verleden.

#### *Afsluiting van leidingwater*

Bij de dossiers over het afsluiten van leidingwater ziet de Vlaamse Ombudsdienst een vooruitgang in de vroeger aangekaarte punten. De beslissingstermijnen voor de LAC's zijn verbeterd. De ombudsdienst blijft aandachtig voor de voorwaardelijke afsluitingen waar de LAC's vaststellen dat er kan worden afgesloten, maar er toch nog wat tijd wordt gegeven. Die tijd kan uitlopen en uiteindelijk gaat men dan zes à zeven maanden later toch nog over tot een afsluiting maar dan op basis van een oude beslissing en inschatting. Volgens de SERV worden vooral mensen die niet kunnen betalen, afgesloten. Mensen die wel kunnen maar niet willen betalen, gaan het inderdaad nooit tot een afsluiting laten komen, of betalen onmiddellijk de volledige schuld. Voor mensen die niet kunnen betalen, is afsluiten niet de juiste manier van handelen. Bij afsluitingen gaat de Vlaamse Ombudsdienst in gesprek met de OCMW's waar er een breed pallet van houdingen is. Het is niet gemakkelijk om van bovenuit goede aanbevelingen te geven voor 308 OCMW's. Algemeen pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor meer assertiviteit van de OCMW's ten aanzien van de drinkwatermaatschappijen.

*Abnormaal hoge waterfacturen*

Een jaarlijks weerkerende klacht is die van de abnormaal hoge waterfacturen. De Vlaamse Ombudsdienst stelt al langer vast dat er in zo'n dossiers nauwelijks bemiddelingsruimte is door de strenge houding van de drinkwatermaatschappijen, en kan niet anders dan de betrokkenen maar meteen duidelijk maken dat ze weinig hoop moeten koesteren. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor meer billijkheid. Ervaringen met andere overheidsdiensten leert dat men soms toch billijk moet kunnen zijn, zonder daarover grote reclame te maken. Soms gaat het daarbij immers over zeer veel geld, hetgeen een drama kan betekenen voor bepaalde gezinnen.

*Gratis water en de vrijstelling van saneringsbijdragen*

Het gratis water en de vrijstelling van saneringsbijdrage komen ook al een aantal jaren aan bod. De Vlaamse Ombudsdienst blijft de waterfactuur ingewikkeld vinden. Als men na controle van zijn factuur vaststelt dat (een deel van) het gratis water of een vrijstelling niet is toegekend, dan hoopt de Vlaamse Ombudsdienst dat men wat verder in de tijd zou kunnen teruggaan om zaken recht te zetten. Het is moeilijk om dit van de overheid en de drinkwatermaatschappijen gerealiseerd te krijgen. De casus in het jaarverslag over de vrijstelling is ondertussen opgelost, maar de algemene problematiek blijft. Er zijn een aantal praktische bezwaren zoals verhuisbewegingen, maar de ombudsman hoopt dat een verdere informatisering dit soort argumenten kan counteren. De tijd die mensen krijgen voor de aanvraag blijft een strakke deadline en speelt in het nadeel van diegenen die dergelijke zaken willen rechtzetten.

*Polders en wateringen*

Alhoewel er over de belasting van polders en wateringen slechts sporadisch klachten zijn, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst aan hierover toch eens grondig te reflecteren. Het zijn kleine belastingdiensten die telkens van nul af moeten beginnen terwijl Vlaanderen beschikt over een performante eigen belastingdienst. Gaat men deze amateuristische manier van werken behouden of gaat men dit eens grondig bestuderen?

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

Mevrouw *Joke Schauvliege*, Vlaams minister van Leefmilieu, Natuur en Cultuur, denkt dat in het geplande gesprek met de secretaris-generaal van het departement één en ander kan worden uitgeklaard over de wijze van klachtenbehandeling. De minister heeft wel de indruk dat in het jaarverslag de klachten als gevolg van het klachtendecreet en de klachten in het kader van de handhaving door de milieu-inspectie door elkaar gehaald worden. Het klachtendecreet moet goed worden toegepast. De klachten over klasse I-bedrijven worden opgevolgd door de milieu-inspectie op het Vlaamse niveau. Voor klasse II en III zijn dat de lokale besturen. In principe valt dit niet onder het klachtendecreet. Deze twee handelwijzen moeten uit elkaar worden gehouden.

*Bodemattest bij erfopvolging*

Het is niet evident om een bodemattest uit te reiken bij de eigendomsoverdracht ingevolge erfenissen. Het aanvaarden van een erfenis vraagt immers niet altijd om een formele rechtshandeling. Het aanvaarden kan ook op een stilzwijgende manier, hetgeen vaker gebeurt dan men vermoedt. Het is ook niet altijd duidelijk wanneer de aanvaarding plaatsvindt, dit kan volgen uit het stellen van bepaalde handelingen zoals de toe-eigening, het stellen van daden van gewoon beheer. Dit alles volgt uit artikel 778 van het Burgerlijk Wetboek. Er moet ook kunnen worden nagegaan of de opgelegde verplichting is nageleefd, hetgeen niet evident is indien de aanvaarding stilzwijgend kan zijn.

Bovendien is er sinds 2008 een beleidslijn binnen OVAM die rekening houdt met de situatie van de erfgenamen van verontreinigde gronden. Er kan een vrijstelling van de saneringsplicht zijn voor die erfgenamen afhankelijk van kennisvoorwaarden. Dit wordt correct toegepast. De gevallen waarbij geen vrijstelling van saneringsplicht wordt toegekend lijken in overeenstemming met het redelijkheidsbeginsel of de billijkheid. In die zin is de minister van oordeel dat al aan de opmerking van de ombudsman wordt tegemoetgekomen.

#### *Afsluiting van leidingwater*

De afsluiting van drinkwater is een ingrijpende maatregel. Op 26 april 2013 heeft de Vlaamse Regering een ontwerp van wijzigingsdecreet goedgekeurd dat het Drinkwaterdecreet hervormt en dat bepaalt wat de gronden en procedure voor een afsluiting zijn.<sup>1</sup> Door de invulling van het begrip ‘huishoudelijke abonnee’ worden ook gebruikers met een collectieve watermeter beter beschermd. Ook het Algemeen Waterverkoopreglement zal worden bijgestuurd en verfijnd. De concrete procedures die de drinkwatermaatschappijen moeten hanteren bij afsluiting, worden vastgelegd zodat een betere controle mogelijk is. Ook bij collectieve meters moeten de verschillende gebruikers op de hoogte worden gebracht van de nakende afsluiting. Drinkwatermaatschappijen moeten een minimumtermijn hanteren tussen de kennisgeving en de feitelijke afsluiting. Met de OCMW’s en de drinkwatermaatschappijen moet er regelmatig worden overlegd.

Er zijn grote verschillen in de werking van de lokale adviescommissies. Ze ressorteren onder de minister bevoegd voor Welzijn, de heer Jo Vandeurzen. Er zijn daar inderdaad problemen en er wordt gewerkt aan een betere afstemming.

#### *Abnormaal hoog waterverbruik*

Over abnormaal hoge waterfacturen bepaalt het Algemeen Waterverkoopreglement uitdrukkelijk dat de drinkwatermaatschappijen aan een minnelijke schikking moeten werken bij verborgen lekken. De toezichthoudende ambtenaar van de VMM die instaat voor de behandeling van de tweedelijnsklachten over de toepassing van dat reglement heeft daar ook al op gewezen. Sommige drinkwatermaatschappijen geven een beperkende interpretatie aan het begrip verborgen lekken en dit vaak in het nadeel van de klant. Dit wordt bij de verfijning van het Algemeen Waterverkoopreglement meegenomen in een poging om tot een verhoogde uniformiteit te komen.

#### *Gratis water*

De toekenning van kosteloze levering van water en elektriciteit gebeurt automatisch en is gekoppeld aan de domiciliëring. Een aanpassing specifiek voor het co-ouderschap kan de minister niet ondersteunen. Het verblijfsadres van personen is niet opgenomen in de databanken en kan dus niet automatisch worden toegekend. Dit zou veel administratieve last impliceren.

Het Algemeen Waterverkoopreglement voorziet momenteel in een retroactiviteit van twee jaar voor de toekenning van gratis water bij foutieve facturering. De voorgestelde optie om dit tot vijf jaar uit te breiden gaat de minister laten evalueren. Uit onderzoek blijkt dat rechtzettingen vooral nodig zijn door omwisselingen en niet door niet-toekenningen. Het gaat eerder om fouten waarbij burens elkaars gratis water ontvangen.

---

<sup>1</sup> Ontwerp van decreet tot wijziging van het decreet van 20 december 1996 tot regeling van het recht op minimumlevering van elektriciteit, gas en water en tot wijziging van het decreet van 24 mei 2002 betreffende water bestemd voor menselijke aanwending, wat de minimumlevering van water betreft en de bescherming van abonnees tegen afsluiting van de drinkwatertoevoer (*Parl. St.* VI.Parl. 2012-13, nr. 2046/1).

*Schrapping deadline vrijstelling saneringsbijdrage*

In verband met de vraag om de deadline voor vrijstelling van de saneringsbijdrage te schrappen, verwijst de minister naar het Drinkwaterdecreet. Dit bepaalt dat de vrijstelling op straffe van nietigheid moet worden aangevraagd uiterlijk op 31 december van het jaar waarop het attest betrekking heeft. Het attest moet bij de aanvraag worden gevoegd. Het is een voorwaarde om de vrijstelling te kunnen verlenen. De bijvoeging van het attest is niet op straffe van nietigheid voorgeschreven. Het dossier waarnaar in het jaarverslag wordt verwezen is door de drinkwatermaatschappij niet correct afgehandeld. Dit moet worden rechtgezet.

*Polders en Wateringen*

De minister antwoordde de ombudsman al bij brief dat het afschaffen van de belastingen van polders en wateringen niet eenvoudig is omdat het bestuur in artikel 173 van de grondwet is opgenomen. Het Vlaamse Gewest is aldus niet bevoegd. Wel is er uiteraard een administratieve toezicht op deze besturen. Bij fouten kan in dat kader worden opgetreden.

**3. Bespreking**

Mevrouw *Gweny De Vroe* vindt het positief dat Aquafin, VLM en De Watergroep een goede klachtenbehandeling en -registratie hebben. Het is voor haar geen verrassing dat dit minder is bij het departement LNE. Ze hoopt dat het overleg met de ombudsman resultaat zal opleveren.

Ze meent zich in verband met de bodemattesten bij erfenissen te herinneren, dat erfenissen worden aanvaard, verworpen of aanvaard onder voorrecht van boedelbeschrijving. Deze laatste mogelijkheid biedt de zekerheid om de omvang van de erfenis te kennen en te vermijden dat men later met schulden wordt geconfronteerd. Kan er op deze manier geen oplossing worden gevonden voor de bodemattesten? Het is voor haar ook onduidelijk hoe men kan vaststellen of erfgenamen al dan niet kunnen weten of er vervuiling is. Is er bij OVAM een totaaloverzicht van het aantal erfenissen waar er door vervuiling discussie was?

De heer *Hermes Sanctorum* stelt dat bij polders en wateringen reeds dikwijls de vraag werd gesteld wat de meerwaarde is van deze structuren. De kritiek van de ombudsman is zeer scherp geformuleerd. De vraag rijst of polders en wateringen niet moeten worden afgeschaft en of de zones die zij beheren niet onder de provincie of onder de Vlaamse Milieumaatschappij kunnen ressorteren.

De heer *Bart Martens* verwijst naar het Mina III-plan waarin een actie tot herstructurering van polders en wateringen is aangekondigd. Wat is de stand van zaken? De bedoeling was een nieuw decreet in verband met de polders en wateringen op te stellen, al dan niet ingebed in het decreet integraal waterbeleid. De heffing van de belasting is een ander probleem. Dit staat in de grondwet maar er is echter niet bepaald dat die via de polders en wateringen moet worden geïnd. Staan de kosten voor de aparte inning nog in verhouding tot de opbrengst van zes miljoen euro per jaar? Kan het niet eenvoudiger worden geregeld bijvoorbeeld via een toeslag op de onroerende voorheffing? Er is al acht jaar sprake om deze alternatieven te onderzoeken. Wanneer gaat men deze belasting vervangen door een efficiëntere?

Voor het uitbreiden van de termijn tot vijf jaar voor het niet-toegekende gratis water verwijst de heer Martens naar de evoluties in verband met energie. Federaal werkt men aan de gedragscode voor de energieleveranciers waar er ook sprake zou zijn van een termijn van vijf jaar. Dit is ook het standpunt van de federale ombudsman energie. De heer Martens meent dat men zich best hierop afstemt. Als het zelfs voor energie mogelijk is om vijf jaar

terug te gaan in de tijd, dan moet dit zeker voor water mogelijk zijn. Er is daar immers maar één mogelijke drinkwaterleverancier. Dit moet kunnen worden gerealiseerd via een aangepast waterverkoopreglement.

De heer *Bart Weekers* wijst op de rol van eenieder en op het onderscheid tussen het uitvoeren van een inspectie na een melding over milieuhinder en het behandelen van klachten over de aanpak van die melding. Hij wil wel vermijden dat ieder op zijn eigen eiland blijft. Om de verwachtingen van de burger te kunnen inlossen, moet men zijn eigen bevoegdheid goed kennen. Een overheidsdienst moet in staat zijn uit te leggen wat de verschillende bevoegdheden zijn. Daarvoor moeten er verbanden bestaan tussen de verschillende bevoegdheden. Het gesprek met LNE is gepland en de evolutie zal opgevolgd worden in de volgende jaren.

De ombudsman is er zich van bewust dat er technische bezwaren zijn in het erfenisrecht in verband met het bodemattest. Maar als het argument is dat de uitbreiding voor teveel rompslomp zorgt, kan ook geredeneerd worden dat het verlenen van een bodemattest dan moet worden vergemakkelijkt. Als de toegang tot het bodemattest groter is, dan zijn er misschien op andere momenten minder verplichtingen nodig.

Bij de polders en wateringen was de opmerking scherper omdat gelijktijdig een vergissing werd gemaakt bij VLABEL. In eenzelfde dossier zag de burger dat VLABEL de vergissing onmiddellijk rechtzet, terwijl dat bij polders en wateringen aanvankelijk geweigerd werd en de zaak bleef aanspelen. Het was deze tegenstelling die opviel.

De retroactiviteit van vijf jaar voor gratis water kan het best samen sporen met het federale consumentenbeleid. Daar zou het echter ook niet zo gemakkelijk verlopen. Vandaar dat men blijft pleiten om er samen aan te blijven werken.

De *minister* meent niet dat de erfenisregeling moet worden aangepast aan het bodemattest. Het is nu al eenvoudig om een bodemattest te verkrijgen. De informatie daarover is laagdrempelig. Voor de bodemattesten bij erfenissen is het een beleidslijn van OVAM dat mensen niet aan de saneringsplicht moeten voldoen, als ze niet op de hoogte waren van de vervuiling. Deze beoordeling gebeurt er op basis van de billijkheid. Deze werkwijze loopt al sinds 2008. Bijkomende verplichtingen opleggen dreigt het net nog moeilijker te maken waardoor meer klachten zouden kunnen ontstaan. De minister refereert in verband met de bodemattesten naar een beleidslijn van de Vlaamse overheid.<sup>2</sup>

In verband met de polders en wateringen is er de afgelopen jaren heel wat gebeurd. Er zijn bijvoorbeeld in West-Vlaanderen fusies geweest. Zo heeft men ook de professionaliteit van de werking willen verbeteren en de inefficiëntie willen wegnemen. Fusies worden aangemoedigd en gefaciliteerd. De provincies werd gevraagd daarin een rol te spelen. Er moet wellicht een beter toezicht komen. De VMM heeft die taak. De minister gaf de opdracht te onderzoeken hoe dit beter bekend kan worden gemaakt en om dit bijvoorbeeld met de belastingaanslag van polders en wateringen mee te delen.

De heer *Bart Martens* wil weten of er stappen gezet zijn voor de alternatieve mogelijkheden voor inning van polders en wateringenbelastingen. Het samenvoegen van belastingen zorgt voor een aanzienlijke vermindering van de administratieve kosten. Er was ook een tendens om in de wildgroei aan belastingen te snoeien zoals voor materieel en outillage. Geldt dit voor de belastingen van polders en wateringen? Hij stelt ten slotte dat men eventueel de polders en wateringen zou kunnen overtuigen om af te zien van hun recht tot inning.

<sup>2</sup> Zie document 'Vrijstelling saneringsplicht: beoordeling kennisvoorwaarde bij erfgenamen' op de dossierpagina van dit stuk.



De *minister* wijst erop dat de heer Martens in eerste instantie voor een verschuiving en niet voor een afschaffing van de belasting van polders en wateringen pleitte. De belasting blijft, ze is immers in de grondwet ingeschreven. Het verschuiven naar een andere instantie lijkt haar een verdoken manier van innen. In dat geval verkiest ze de transparantie van inning door polders en wateringen. Ze wil de suggestie van verschuiving wel met de bevoegde collega overleggen.

De heer *Hermes Sanctorum* is op de hoogte van een aantal rationalisaties bij polders en wateringen. Toch blijven de vragen over de meerwaarde van de structuren. Hij heeft nog nooit een rationeel argument gehoord die de meerwaarde van deze structuren staaft.

De *minister* verwijst naar Doorbraak 61 in de nota interne staatshervorming waar de regering uitdrukkelijk voor fusies opteert.<sup>3</sup> Daarnaast gaat men ook voor afschaffing. Deze legislatuur is dat al gebeurd. Deze discussie werd al gevoerd bij de besprekingen over wateroverlast.<sup>4</sup> Er werden door het parlement al een aantal conclusies getrokken. Die worden nu uitgevoerd.

Bart MARTENS,  
voorzitter

Gwenny DE VROE,  
verslaggever

---

<sup>3</sup> Zie nota van de Vlaamse Regering. Witboek Interne Staatsvorming, ingediend door de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand (*Parl.St.* VI.Parl. 2010-11, nr. 1088/1, pag.140).

<sup>4</sup> Zie o.a. hoorzittingen over de problematiek van waterbeheer en wateroverlast (*Parl.St.* VI.Parl. 2010-11, nr. 1120/1) en gedachtewisseling over de stand van zaken van de uitvoering van de resolutie van 7 juli 2011 betreffende het beheersen van wateroverlast in het kader van een integraal waterbeleid (*Parl.St.* VI.Parl. 2012-13, nr. 1750/1).

**Gebruikte afkortingen**

LAC	lokale adviescommissie
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
Mina	Milieu en Natuur
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VLM	Vlaamse Landmaatschappij
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij