



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2012-2013) – Nr. 1
ingediend op 27 maart 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012

De heer Jan Peumans
Voorzitter
Vlaams Parlement
1011 Brussel

27 maart 2013

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 telkens op de woensdag voor de paasvakantie.

We zijn verheugd verslag te mogen doen van een steeds sterker klachtenmanagement bij de Vlaamse bestuursinstanties zelf. We hebben daarvoor twee meetinstrumenten: de servicemeter en het klachtenboek.

Dit Jaarverslag heeft de vorm van een Parlementair Stuk. U zult merken dat het Jaarverslag opnieuw een voortgangsrapportage is, een "work in progress". De dossiers die we in de loop van het jaar 2012 al onder de aandacht hebben gebracht, krijgen minder aandacht dan de nog lopende dossiers.

Dit Jaarverslag is uitdrukkelijk op de maat van de commissies gesneden: het is ingedeeld volgens de bevoegdheid van de commissies. Wij zouden graag gehoord worden in de volgende parlementaire commissies:

- Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting;
- Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid;
- Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie;
- Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken;
- Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme;
- Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed;
- Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie.

Wij presenteren vandaag ook onze Jaarbrochure voor onze verzoekers en het grote publiek.

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

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams ombudsman

Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2012
Verwachtingen

Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2012 Verwachtingen
--

Inhoudsopgave	6
Vlaamse servicemeter 2012	8
1. Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting.....	9
2. Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid	13
3. Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen	16
4. Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme.....	20
5. Commissie voor Economie, Economisch Overheidsinstrumentarium, Innovatie, Wetenschapsbeleid, Werk en Sociale Economie.....	22
6. Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken	28
7. Commissie voor Internationale Zaken, Commissie voor Landbouw, en Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport, en Media	33
8. Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie.....	36
Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed	43
 Bijlage: enkele cijfers over onze eigen dienstverlening in 2012.....	 52

Vlaamse Ombudsdienst – Jaarverslag 2012 5 verwachtingen uitgelicht

1. De 1700 is een sterk merk voor alle Vlaamse overheidsdiensten	7
2. Eenzelfde krot belast je maar één keer	11
3. Slechts één Vlaamse boete-ambtenaar graag.....	20
4. Doe die pachters strakker aan De Lijn.....	29
5. Sluit enkel water af als je perspectief op heraansluiting geeft.....	47

1. Vlaanderen heeft sinds 1998 een Ombudsdecreet en sedert 2001 een Klachtendecreet.

Alle Vlaamse overheidsdiensten (bestuursinstanties) hebben nu een klachtenbehandelaar en elk jaar rapporteren zij aan de Vlaamse ombudsman over hun klachtenmanagement. We verzamelen die rapporten hoofdstukgewijs in een klachtenboek.

Het klachtenboek 2012 vindt u op onze website <http://www.vlaamseombudsdienst.be/documentatie/eerstelijnsklachtenrapporten>.

En dat boek is erg belangrijk. Het registreert, vanaf de eerste lijn, veel meer dan wat wij ooit zouden kunnen doen, vanuit de tweede lijn. Dit is de kwantitatieve registratie van het klachtenboek 2012:

Klachtenboek - aantal geregistreerde klachten op de eerste lijn	
2009	40.295
2010	50.939
2011	53.511
2012	50.098

Er waren in 2012 dus zowat 6% minder klachten: 50.098 in 2012, tegen 53.511 in 2011. Relativeren we al maar meteen: het verschil zit hem in het hoofdstuk Mobiliteit en Openbare Werken van het klachtenboek, waar we dus niet langer die jaarlijkse 10.000 meldingen van putten als klachten tellen. Laten we die cijfers van de eerste lijn ook al maar meteen plaatsen in een breder perspectief, dat mede geschetst wordt door het Jaarverslag 2012 van de Vlaamse Infolijn, dat men vindt op www.vlaamseinfolijn.be

De 1700 is een sterk merk voor alle Vlaamse overheidsdiensten

Meer dan één miljoen vragen via 1700 in 2012.
En 2,5 miljoen bezoekers op www.vlaanderen.be.

Prima! We weten wel degelijk onze eigen Vlaamse overheid wonen!

Twee andere cijfers uit 2012?

- rond de 50.000 klachten bij de klachtenbehandelaars van diezelfde Vlaamse overheid;
- en ongeveer evenveel bezoekers op onze site en dat levert zo'n 7.000 mails en telefoons naar de ombudsman op.

Bescheiden cijfers zijn dat, vergeleken met de miljoenen van de 1700.

Dus Vlaamse overheidsdiensten:

- doe zoals de onroerende voorheffing en de verkeersbelasting;
- volg het voorbeeld van schooltoelagen en de V-test;
- laat u inspireren door het meldpunt integriteit of de kmo-portefeuille;

"Werk met en via 1700": u bewijst er Vlaanderen een dienst mee!

2. Die resultaten op de nulde infolijn 1700 en op de eerste lijn, laten ons ook toe om ons eigen jaarverslag weer een beetje meer te doen evolueren tot een meetinstrument van de service van de Vlaamse overheid aan de burger.

Met deze editie 2012 van de servicemeter wegen we dus opnieuw het klachtenboek, aangevuld met observaties op basis van ons ombudswerk.

In onze servicemeter per parlementaire commissie, hanteren we daarbij onze bekende criteria (“aantal klachten”, “dekkingsgraad van de binnenkomende klachten”, “globale organisatie van het klachtenmanagement” en “globale visie op het klachtenbeeld”).

En volgend jaar zal de servicemeter vanzelfsprekend ons ijkpunt zijn om terug te blikken op een hele legislatuur. En natuurlijk ook om aanbevelingen te formuleren voor de komende legislatuur.

Hier volgt onze servicemeter voor 2012, die we verder toelichten doorheen dit jaarverslag. Onze aandacht gaat vooral uit naar de ontwikkelingen tegenover onze meting van het jaar 2011.

Servicemeter 2012

- 1 Algemene Zaken en Financiën (1)*
- 2 Welzijn (2)
- 3 Onderwijs (3)
- 4 Bestuurszaken (5)
- 5 Werk en Economie (9)
- 6 Mobiliteit (4)
- 7 Internationaal Vlaanderen (6)
- 8 Landbouw (7)
- 9 Cultuur, Jeugd, Sport, en Media (8)
- 10 Ruimtelijke Ordening, Wonen, en Leefmilieu en Energie (10)

(...)* plaats in de ranking 2011

1 Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting

Financiën en Begroting (FB) 1.257 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld/hoog	gemiddeld/hoog	zeer goed	zeer goed

Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) 10 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
erg laag	laag	stijgend	matig

3. Het “financiële en algemene hoofdstuk van het klachtenboek” bevat twee jaarverslagen, van respectievelijk het klachtenmanagement van FB en van DAR. Het hoofdstuk registreert minder klachten dan in piekjaar 2011: 1.257 in 2012 tegenover 1.683 in 2011. In 2011 waren er opstartproblemen bij de verkeersbelasting in combinatie met de invoering van de Europese nummerplaten.
- Het financiële hoofdstuk van het klachtenboek is opnieuw verplichte lectuur voor elke entiteit die klachtenmanagement serieus wil nemen. Het klachtenrapport van de beleidsdomeinbrede klachtendienst Financiën analyseert verschillende structurele verbeteringen:
 - de uiterste betaaldatum valt niet meer op het eind van de maand;
 - door ingrepen in de procedures droogt het klachtenbeeld over het onregelmatige verzendritme van de aanslagbiljetten op;
 - de keuze voor één rekeningnummer voor de verschillende Vlaamse belastingen voorkomt vertraging bij het boeken van betalingen en vermijdt onterechte betalingsherinneringen.

Het klachtenrapport biedt ook opnieuw een gedetailleerde analyse van de administratieve werking en de doorgevoerde aanpassingen. De Klachtendienst Financiën overlegt regelmatig met VLABEL en formuleert doorheen het jaar aanbevelingen om de werking te verbeteren. De dienst houdt zo de vinger aan de pols en kan snel inspelen op de vastgestelde problemen.

Het spreekt voor zich dat Financiën met recht opnieuw op één staat in onze servicemeter. De dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst bevestigen de alerte en klantgerichte houding van met name de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL).

Enkele eenvoudige voorbeelden:

- een verzoeker die klaagt dat zijn aanslagbiljet nooit is toegekomen, ziet zijn nalatigheidsintresten kwijtgescholden. Het onderzoek wees uit dat er meer problemen waren met de zending van die datum;
- een verzoekster die bezwaar indiende omdat ze de aanslagbiljetten van een naamgenote ontving, krijgt met verontschuldigen ook de voorgaande jaren rechtgezet. De rechtzetting na het bezwaar ging niet ver genoeg terug;
- de informatieverstrekking bij terugbetalingen aan notarissen, advocaten en gerechtsdeurwaarders wordt verbeterd.

4. Maar vanzelfsprekend levert de houding van de entiteiten binnen dit beleidsdomein ook een ander soort verzoeningsresultaten op, namelijk verzoeningsresultaten die toelaten om ook daadwerkelijk het klachtenbeeld globaal aan te pakken. Op die manier lossen we samen - elk vanuit de eigen invalshoek en complementair - verwachtingen van de burger in.

Een eerste voorbeeld daarvan vinden we in het departement van het beleidsdomein FB. In het verhaal “Lasten van verleden, heden en morgen” (2012-0113), gaf de ombudsman afgelopen zomer een volhardingsprijs aan die ene burger met stokoude barsten aan zijn woning.

Een burger wint zijn rechtszaak tegen de stad Mechelen en het Vlaamse Gewest. Mechelen betaalt in juni 2011, maar twee entiteiten van het Vlaamse Gewest kibbelen onderling: wie precies zal deze “last uit het verleden” aan die burger uitkeren? Burger staat erbij, kijkt er een jaar lang naar en wacht op zijn dikke 6.000 euro. Na veel vijven en zessen (we besparen u de details), lukt het toch.

Maar belangrijker nog: de Vlaamse overheid trekt lessen. Een wijziging van het regeringsbesluit omtrent “lasten van het verleden” zorgt ervoor dat dit geen tweede keer gebeuren zal. Voor bedragen onder de 200.000 euro is er niet langer een tussenkomst van het Vlaams Fonds voor de Lastendelging (VFLD) en de Vlaamse administraties kunnen voortaan al uitbetalen zonder daarmee de mogelijkheid tot aanrekening van de lasten op het VFLD te verliezen.

Een andere, fraaie aanpak van een heel klachtenbeeld is er voor erfgenamen die een leegstaand winkelpand erven, gelegen in een wat sjofele buurt (2012-0285). Zo een erfenis is mooi, maar brengt ook zorgen mee, zoals bijvoorbeeld een jaarlijkse belasting van een dikke 1.500 euro onroerende voorheffing voor een pand dat leegstaat en dus niet opbrengt. Heel concreet was het niet mogelijk om iets aan die belasting te doen voor die ene bewuste burger. Maar we zien tegelijk wel dat het klachtenbeeld globaal flink opdroogt, doordat VLABEL vandaag heel wat soepeler is voor wie tijdens het eerste jaar leegstand tevergeefs probeert zijn pand te verhuren. We verwijzen hier ook naar de discussie in ons vorige Jaarverslag over de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing.

Maar terecht blijft VLABEL streng voor een tweede of een derde jaar leegstand. Zie het hoofdstuk Financiën in het klachtenboek, dat toelicht hoe VLABEL een evenwicht probeert te vinden tussen een verantwoorde vrijstelling als een eigenaar de kwaliteit wil verbeteren en een strenge aanpak om langdurige leegstand tegen te gaan. De eigenaar die niet kan aantonen dat hij ook echt probeerde dat pand te verhuren, betaalt dus wel en ook de ombudsman begrijpt die logica.

Ook voor een ander aspect van de leegstandsproblematiek, namelijk voor de leegstandsheffing bedrijfsruimten, is er een positieve ontwikkeling. We laten eerst een tevreden verzoeker aan het woord.

Uit een mail van de verzoeker aan de ombudsman: "Ik kan u enkel bedanken voor het werk en de volharding in dit dossier! Nooit hebt u mij de indruk gegeven dat dit nog kon rechtgezet worden en steeds hebt u mij correct geïnformeerd! Daarom was uw bericht voor mij een aangename verrassing en een bevestiging dat de Vlaamse ambtenaren wel degelijk hun werk doen."

Deze burger was enorm opgelucht omdat de Vlaamse overheid hem een fikse heffing van vele duizenden euro aan leegstandsheffing heeft kwijtgescholden om zo een einde te maken aan een discussie tussen twee overheidsdiensten.

Wat was er aan de hand? Het departement Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO) communiceert sinds jaar en dag dat een heffing voor een leegstaande of verwaarloosde bedrijfsruimte verschuldigd is, als de bedrijfsruimte drie jaar na elkaar in de inventaris wordt geregistreerd en als er geen bezwaar daartegen is ingewilligd. Maar VLABEL verstrengt in 2011 zijn interpretatie van de wetgeving: een heffing is al verschuldigd na de tweede registratie in de inventaris.

De bedrijfsruimte van de verzoeker stond in 2009 en 2010 op de inventaris maar in 2011 wordt hij geschrapt omdat het gebouw opnieuw in gebruik is als school. Volgens de informatie op het registratie-attest van RWO moet hij geen heffing betalen, maar volgens VLABEL met de nieuwe strengere toepassing wel. Niets is frustrerender voor een burger dan tegenstrijdige informatie van verschillende diensten van één en dezelfde overheid. Uiteindelijk schrapt VLABEL dus die ene heffing van onze verzoeker en de dienst herbekijkt alle gelijkaardige dossiers van de afgelopen twee jaar. Om deze discussie te kortsluiten wordt in de regelgeving verduidelijkt dat er drie registraties nodig zijn om een heffing op te leggen.

En zo heeft dus die ene kwijtschelding er mee voor gezorgd dat we, met z'n allen bij de Vlaamse overheid, weer wat bijgeleerd hebben over éénzijdigheid naar buiten treden.

Inderdaad, er is nu een andere - weldra wellicht ook voldoende duidelijk decretaal verankerde - houding tegenover burgers in de situatie van deze verzoeker. De Vlaamse ombudsman is tevreden met dit resultaat. De overheid kan onmogelijk verwachtingen inlossen als ze niet met één stem spreekt. De bewijsvoering voor beëindiging van de leegstand en verwaarlozing werd eveneens verbeterd.

5. Twee keer hetzelfde krot belasten, is één keer teveel

Fraaie verzoeningsresultaten bij Financiën en Begroting, wat uiteraard niet wegneemt dat er openstaande "werven" zijn. We pikken er dit jaar één werf uit: de dubbele krotbelasting: een Vlaamse en een lokale. Deze materie is overigens welbekend bij de parlementaire commissie.

In dossier 2012-0191 wordt een woning in 2007 opgenomen op de gewestelijke inventaris van ongeschikte/onbewoonbare woningen. De stad Gent was toen de inventarisbeheerder. In 2009 draagt de stad het inventarisbeheer over aan de buitendiensten van het Agentschap Wonen-Vlaanderen, ook met adres in Gent. Maar de stad Gent blijft wel inventarisbeheerder voor de nieuwe stedelijke heffing op

verkrotting. Beide overheden leggen in 2009 een verkrottingsheffing op. Om een vrijstelling te krijgen, bezorgt de eigenaar zijn stedenbouwkundige vergunning voor de woning aan de stad Gent. Maar hij beseft niet dat hij dit ook nog eens apart aan Wonen-Vlaanderen in Gent moet bezorgen om ook van de gewestelijke heffing vrijgesteld te worden. Vanwege fouten in de adressering van de brieven, verleent VLABEL uiteindelijk een ambtshalve ontheffing voor de gewestelijke heffing van 2009.

De Vlaamse overheid hanteert een verkrottingsheffing op woningen, maar daarnaast hebben ook nog eens 54 steden en gemeenten een eigen heffing. De burger ontvangt dan twee aanslagbiljetten voor zijn krot: één van de Vlaamse overheid en één van stad of gemeente. Omdat het om 2 verschillende overheden gaat, is dit juridisch in orde. Maar of het ook aangewezen is?

Tweemaal dezelfde feiten belasten, voor hetzelfde doel en veelal op basis van dezelfde vaststellingen? Dit verwacht burgers die bezig zijn met de renovatie van de woning en een schorsing of vrijstelling van de heffing verwachten. Geldt die schorsing nu voor één, geen of beide heffingen? En aan elke heffing zijn eigen regels, termijnen en voorwaarden verbonden. Maar de burger redeneert vanuit zijn renovatie. Eigenlijk weet de overheid daar al van door het afleveren van de stedenbouwkundige vergunning. Waarom moet je die vergunning dan opnieuw voorleggen, en dat niet één maar zelfs twee keer? Beide overheden hebben de strijd tegen verkrotting als doel. De Vlaamse overheid en de steden en gemeenten moeten onderling afspraken maken zodat ze met één heffing naar de burger kunnen stappen en die burger één gesprekspartner heeft om aan te tonen of en hoe hij de verkrotting aanpakt.

Zo beveelt de ombudsman de Vlaamse overheid aan om een stap terug te zetten en alleen een heffing op te leggen als de gemeente dat niet zelf doet. De Vlaamse Ombudsdienst weet dat die mogelijkheid al eens geboden werd in het verleden. Maar om de administratieve verwarring bij de burger op te heffen, verdient het aanbeveling om dit toch opnieuw op te nemen.

De Vlaamse Ombudsdienst zal de parlementaire discussie stofferen met een meer technische nota waarin professor Elly Van de Velde dit punt verder verduidelijkt.

6. Als “Algemene Zaak” vermelden we ook onze eigen samenwerking met de Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid, en in het bijzonder met 1700, de Vlaamse Infolijn, waar men nu ook definitief onze telefoon opneemt.

We denken dat we op die manier de burger beter dienen en we hopen dat steeds meer entiteiten gaan inzien dat “verwachtingen inlossen” begint met jezelf zo te organiseren, dat de burger je makkelijker kan vinden (we verwijzen de lezer daarvoor naar onze inleiding, randnummer 1, waar we al hebben uitgelegd dat “de 1700 een sterk merk is voor alle Vlaamse overheidsdiensten”).

2 Commissie voor Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid

Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG) 1.994 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld	gemiddeld	stijgend	stijgend

7. Het welzijnshoofdstuk van het klachtenboek bevat meer concreet: het “Eerstelijnsrapport Klachtenmanagement Werkjaar 2012” van het Beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin (WVG). Ook het Jaarverslag van de Ombudsdienst van de UZGent hebben we onder hetzelfde hoofdstuk van het klachtenboek opgenomen.

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert de inspanningen die het beleidsdomein ook in 2012 opnieuw heeft geleverd om het klachtenmanagement te versterken (zie de pagina’s 1, 2 en 34 van het welzijnshoofdstuk in het klachtenboek, met name randnummer 4, inzake het lopende proces “Harmonisering rapportage klachtenbehandeling beleidsdomein WVG”).

Wat de ombudsman vooral apprecieert, is dat het beleidsdomein ook klachten behandelt over de dienstverlening van de voorzieningen die het aanstuurt. De burger verwacht namelijk dat we hem zo goed mogelijk helpen om een oplossing dichterbij te brengen en dat gaat inderdaad het best indien het klachtenmanagement probeert in te spelen op zoveel mogelijk aspecten van het probleem.

Om uitdrukking te geven aan onze waardering voor de inspanningen die het klachtenmanagement van dit beleidsdomein levert, bekleedt het beleidsdomein dit jaar de tweede plaats in de servicemeter van de Vlaamse Ombudsdienst.

De ombudsman blijft wel vasthaken aan het uitgangspunt van de klachtenbehandeling binnen het beleidsdomein. Op pagina 34 van het welzijnshoofdstuk van het klachtenboek, merkt de Beleidsraad WVG op dat een “centralisatie van de klachtendienst (...), gelet op de diversiteit van de opdrachten en de verwevenheid met de dossierbehandeling, geen optie (is).” De ombudsman plaatst daar het wedervaren tegenover van een moeder met een niet ingeloste verwachting.

Een moeder is ontzet over de manier waarop Kind en Gezin haar klacht aanpakt over het kinderdagverblijf van haar kindje. Zij heeft het gevoel van het kastje naar de muur gestuurd te worden: de klachtendienst, de provinciale dossierbeheerder, de Zorginspectie, de facturatedienst, enz. Toch heeft die mama echt wel reden tot klagen. Het onderzoek van de ombudsman wijst uit dat Kind en Gezin het betrokken kinderdagverblijf al eens tot de orde heeft geroepen (los van de klacht van deze mama). En voor deze moeder is het daarenboven erg pijnlijk om te zien dat Kind en Gezin momenteel blijkbaar niet de middelen heeft om in te grijpen als het fout loopt. Zij heeft totaal geen vertrouwen meer in de organisatie en ziet haar vertrouwen in het attest van toezicht, dat zij beschouwde als een soort van kwaliteitslabel, volledig doorgeprikt.

Op de website van de Vlaamse Ombudsdienst staat over dit dossier 2012-0235 ook een uitgebreider rapport. Dezelfde onmacht herkennen we in dossier 2013-0167 waar ouders, na een ander incident in een ander kinderdagverblijf, met een heleboel onbeantwoorde vragen blijven zitten over het letsel dat hun kind opliep.

De ombudsman vraagt de parlementaire Welzijnscommissie om, samen met minister en beleidsraad, een gedachtewisseling te organiseren over de fraaie inspanningen inzake de klachtenbehandeling bij welzijn, waar dan ook de vraag aan bod zou kunnen komen of er geen behoefte is aan een beleidsdomeinbrede klachtendienst naar het voorbeeld van koploper Financiën (zie randnummer 3) en enkele andere beleidsdomeinen.

De ideale gelegenheid om hierover een gedachtewisseling te organiseren, is de bespreking in de parlementaire welzijnscommissie van het - vandaag nog in de fase van voorontwerp verkerende - decreet houdende diverse wijzigingen voor het beleidsdomein welzijn.

Het klachtenboek maakt op p. 2 van het welzijnshoofdstuk ook melding van het akkoord van de ombudsman om de OPZ's Geel en Rekem niet te laten rapporteren, "als voorafname" op voormeld voorontwerp van decreet, dat voor beide OPZ's alleen nog de rapportage ingevolgt de Wet Patiëntenrechten bepaalt.

Dubbele rapportage kan nochtans ook complementair zijn, zoals ondertussen is gebleken uit het klachtenrapport van UZ Gent (UZG-rapport, p. 1, eveneens opgenomen in het Welzijnshoofdstuk van het klachtenboek).

8. Omdat we van deze gedachtewisseling werkelijk ons punt willen maken, beperken we ons welzijnsverslag verder tot de vaststelling dat Welzijn ook in 2012 weer ongeveer 5 % van ons klachtenbeeld uitmaakte. De nu eens terechte en dan weer onterechte klachten bestrijken vaak hetzelfde pallet als wat de lezer ook meer uitgebreid kan lezen in de verslagen van de eerste lijn. We geven een paar voorbeelden.

Thuiszorg

Organisaties uit de thuiszorg laten soms al te gemakkelijk de thuiszorg verstrekken door stagiairs, wat leidt tot scherpe klachten van burgers (dossier 2012-3105) die verwachten en ook erop zouden moeten kunnen rekenen, verzorgd te worden door vaste, gediplomeerde verzorgenden. De ombudsman heeft begrepen dat het probleem ook al is geregistreerd in inspectierondes en dat deze problematiek, door het beleid zelf als "heikel" omschreven, wordt aangepakt.

Vlaamse Zorgverzekering

Relatief weinig klachten kwamen tot bij de Vlaamse Ombudsdienst. En zo sporen onze vaststellingen met die van onze collega's van de Vlaamse Infolijn 1700 (zie hun jaarverslag, p. 28, "Vlaamse Zorgkas kent normale werking").

We kwamen niet tot een verzoening in een individueel dossier waar een NAVO-militair beweert onder de vrijstellingsregels van de zorgverzekering te vallen (2012-0004). Het Zorgfonds heeft inmiddels de informatie op de website verduidelijkt.

Als de boetes bij de zorgverzekering achteraf onterecht bleken te zijn, zoals in de dossiers 2012-0198 en 2012-0281, vielen gelukkig ook de deurwaarderskosten weg.

De Vlaamse Ombudsdienst maakte wel een opmerking bij de redelijke behandeltermijn van bezwaarschriften: de ombudsman heeft geen principiële probleem met de gegroepeerde behandeling van bezwaarschriften, maar ook dan moet de bezwaarindiener binnen een redelijke termijn een voldoende gepersonaliseerd antwoord krijgen. We herhalen hierbij onze aanbeveling uit het vorige Jaarverslag waarbij gewezen wordt op een goed draaiende eerstelijnsklachtendienst. Voor deze dossiers kwam men bij de

Vlaamse Ombudsdienst aankloppen, omdat men de indruk had dat men vanuit de eerstelijns geen reactie meer zou ontvangen op het ingediende bezwaarschrift.

Voorts verwijzen we de lezers van dit welzijnsonderdeel van ons jaarverslag, ook graag naar het onderdeel “Bestuurszaken” van ons Jaarverslag (randnummer 15), waar we een meer algemene bedenking formuleren over boetes, die dus ook van toepassing is op de zorgboetes.

Klokkenluiders

Wat de grond betreft van het VAPH-klokkenluidersdossier uit 2011 (het dossier draaide om problemen op de dienst erkenningen, die afstraalden op de concrete erkenningen van de voorzieningen, zie Jaarverslag 2011, randnummer 19), heeft de ombudsman ondertussen begrepen dat het VAPH de onregelmatigheid in het erkenningsproces aanpakt en dat het VAPH en de klokkenluider ‘on speaking terms’ zijn.

In 2012 openden we ook een klokkenluidersdossier over de Gemeenschapsinstelling De Kempen. Twee klokkenluiders contacteerden ons en staafden hun verhaal met enkele onregelmatigheden, waarvan er minstens één ernstig genoeg was om onmiddellijk een dossier op te starten. Vrij snel in het onderzoek werden de aangehaalde feiten vrij makkelijk ontkracht.

Deze zaak was trouwens één van de concrete aanleidingen tot de decretale aanpassing van de klokkenluidersregeling. De vroegere regeling liet geen tussenweg toe en bijgevolg was de Vlaamse Ombudsdienst verplicht om klokkenluiders bescherming te bieden, ook als al vlug bleek dat een zaak behandeld had kunnen worden buiten de klokkenluidersregeling om.

In deze concrete zaak deed één van beide klokkenluiders een beroep op zijn statuut nadat zijn contract werd verbroken. Het Agentschap Jongerenwelzijn kon echter voldoende aantonen dat zijn opzegging niet in verband stond met de klokkenluidersmelding.

3 Commissie voor Onderwijs en Gelijke Kansen

Onderwijs (OND) 1.409 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
gemiddeld laag	gemiddeld laag	goed, maar teveel status quo	matig

9. Over Welzijn schreven we hiervoor (randnummer 7), dat het beleidsdomein ook klachten behandelt over de dienstverlening van de voorzieningen die ze aanstuurt. We schreven dat de burger verwacht dat we hem zo goed mogelijk helpen om een oplossing dichterbij te brengen en dat zoiets inderdaad het best werkt, als het klachtenmanagement probeert in te spelen op zoveel mogelijk aspecten van het probleem.

De Vlaamse Ombudsdienst leest het onderwijshoofdstuk van het Klachtenboek 2012 met die gedachte in het achterhoofd en stelt vast dat het Beleidsdomein Onderwijs - op zich een eerder goede leerling op klachtengebied - te zeer stagneert qua klachtenmanagement.

Het aantal geregistreerde klachten daalt en slechts een beperkt aantal diensten gaat ook aan de slag met de klachtenanalyse.

Personeel Basisonderwijs stemt zijn werking beter af op de Loonbeschermingswet en herbekijkt de procedure om een begrafenisvergoeding uit te betalen. Binnen die procedure werden nu nog brieven verstuurd, geadresseerd aan de overledene.

Volwassenenonderwijs stelt opnieuw vast dat de ombudsdiensten bij de consortia van de centra Volwassenenonderwijs onvoldoende bekend zijn, maar een aanzet tot oplossing ontbreekt.

Studietoelagen en het National Academic (and professional) Recognition and Information Centre (NARIC), dat buitenlandse diploma's erkent, werken verder om doorlooptijden en efficiëntie te verbeteren.

Het beleidsdomein bevestigt de nood om klachten beter te capteren en om het klachtenmanagement sterker te verbinden met het kwaliteitsmanagement. Die link met kwaliteitsmanagement komt bij het GO! uitgebreid aan bod. Niet verwonderlijk spelen bejegening en communicatiestoornissen bij schoolklachten een grote rol. Het klachtenrapport biedt een gedetailleerd overzicht van de verschillende types klachten. In het kader van dat kwaliteitsbeleid gaat veel aandacht naar het managen van verwachtingen en het herstellen van vertrouwen. Door een eigen netwerk van de klachtenbehandelaars en communicatie vanuit de centrale diensten zorgt het GO! voor een structurele verwerking van de klachtenbehandeling.

De Universiteit Gent noteert een daling van het aantal beroepen tegen studievoortgangsbepalingen en ziet hoe de ombudsdienst van de universiteit een aanspreekpunt wordt om de zinvolheid van een beroep in te schatten. Er werd ook gewerkt aan een transparanter evaluatiebeleid.

10. In de dossiers van de Vlaamse Ombudsdienst zelf, noteren we verzoening in het dossier van de CLB-artsen uit het vorige Jaarverslag. CLB-artsen worden tegen een hoger barema betaald als zij gediplomeerd zijn in de jeugdgezondheidszorg. In januari 2013 paste de Vlaamse Regering de regelgeving aan. Artsen hebben voortaan 60 maanden

effectieve tewerkstelling als CLB-arts de tijd om dat diploma te behalen in plaats van 60 kalendermaanden vanaf een eerste interim-opdracht.

Een ander verhaal uit het Jaarverslag 2011 is de situatie van de klokkenluider aan de Xios Hogeschool Limburg (KLK 2011-0001); de klokkenluider is terug aan de slag als docent. Een nieuwe potentiële klokkenluiderszaak binnen Onderwijs werd vermeden door de alerte reactie van het GO!. Personeelsleden die via hun eigen vennootschap ICT-materiaal leverden aan de scholen, zorgden voor gespannen verhoudingen binnen een scholengroep. Alhoewel strikt wettelijk misschien wel mogelijk, besepte de scholengroep dat dit deontologisch niet is zoals het hoort. De spanningen worden aangepakt via een verzoeningsgesprek en de scholengroep beslist dat personeelsleden voortaan niet meer mogen inschrijven voor aanbestedingen van de scholengroep.

Verzoeningen op school waren er naar aanleiding van een definitieve uitsluiting die herzien werd in een gedragscontract met volgkaart (2012-0098) en door goede afspraken om een leerling en enkele pesters via wekelijkse gesprekken scherp in de gaten te houden (2012-0138). In het vrij onderwijs zorgde de bundeling en analyse van een aantal klachten er mee voor dat het ongepaste gedrag van een leerkracht kordaat werd aangepakt (2012-0216). Uit dit dossier onthouden we vooral dat de signalen van de ouders versnipperd geraakten en niemand binnen het schoolbestuur een volledig zicht had op de situatie. Een eenduidig klachtenkanaal zou dit kunnen voorkomen.

De ouders (2012-0138) met een zoon in het laatste jaar basisonderwijs, kijken raar op van de volgende waarschuwing in juni 2012: de namen van ouders die de laatste schoolfactuur niet tijdig betalen, zullen worden doorgegeven aan de secundaire school waar hun kind naartoe gaat. Niet echt netjes en een schending van de privacy, vindt de Vlaamse Ombudsdienst. Onbetaalde schoolfacturen zijn een groeiend probleem maar er zijn betere en positievere manieren denkbaar dan ouders aan de schandpaal te nagelen. Ouders met financiële problemen moeten kunnen praten met de directie. Gelukkig beaamt de school dit en zorgt ze voor een rechtzetting. Het GO! grijpt deze klacht aan om de scholen te sensibiliseren.

Al deze klachten illustreren het belang van in gesprek raken én blijven. Onderwijs is tweerichtingsverkeer.

De Vlaamse Ombudsdienst kan een ouder die klaagt over onvoldoende aandacht voor ADHD in de begeleiding van zijn zoon, ook niet verder helpen als die ouder elk gesprek weigert met de school (2012-0105).

En als een student alle kansen laat liggen om binnen de termijnen van het examenreglement zijn afwezigheid te wettigen (2012-0107), bevestigt ook de Vlaamse ombudsman dat een inhaalexamen niet mogelijk is.

Een verzoekster is sinds maart 2010 kleuterleidster in een Brusselse school. Zij heeft een niet-Nederlandstalig diploma. In oktober 2012 verwittigt de afdeling Personeel Basisonderwijs haar dat zij tijdelijk een taalafwijking geniet maar binnen 3 jaar moet zij slagen in een taalexamen. Pijnlijk detail: die termijn is al gestart in maart 2010. Ruim 2,5 jaar zijn dus al verstreken. De verzoekster staat ingeschreven voor het examen van mei 2013 maar in maart stopt de subsidiëring van haar wedde.

Er is niets mis met deze taalregel: de overheid wil zekerheid over de taalkennis. Drie jaar is een redelijke termijn om dit te bewijzen en een taalexamen is een goed instrument om dat te testen. Maar het loopt mis bij de communicatie van deze taalregel richting kleuterleidster. Die communicatie is een gedeelde verantwoordelijkheid van de school en het ministerie. Samen controleren zij de aanstellings- en subsidiëringsvoorwaarden. Uit overleg met de administratie blijkt dat een niet-Nederlandstalig diploma erg weinig voorkomt. Daarom is het geen prioriteit om die controle te automatiseren in het Elektronisch Personeelsdossier. Maar zo worden menselijke fouten in de dossierbehandeling haast onvermijdelijk, zowel bij de administratie als op het schoolsecretariaat. Eigenlijk zou zo een cruciale termijn, waar letterlijk je job van afhangt, pas mogen starten op het moment dat je er zelf van op de hoogte wordt gebracht. Als de overheid die garantie niet kan bieden, moeten minstens de examenmogelijkheden verbeterd worden. Bijvoorbeeld door een examen op aanvraag mogelijk te maken in plaats van 6 maanden te moeten wachten op de volgende examenronde. In het dossier van de Brusselse kleuterleidster was de school creatief en bereidwillig genoeg om de periode tot aan het examen te overbruggen met eigen middelen. Maar dat zal niet altijd lukken.

11. Door het grote aantal en de aard van de dossiers, krijgt Studietoelagen onvermijdelijk heel wat klachten. De snelheid van beslissing is cruciaal voor de tevredenheid van de toelageaanvragers. De Vlaamse Ombudsdienst kent Studietoelagen als een geoliede machine, maar heel af en toe is er maatwerk nodig en dan loopt de machine al eens vast.

Een verzoekster volgt een master in Parijs (2012-0169). Na het eerste jaar levert de universiteit een “diplôme intermédiaire de maîtrise” af. Omdat het onduidelijk is of dit al een mastertitel is, wordt NARIC om advies gevraagd. Maar door te werken met standaardbrieven blijft een advies over de kern van de zaak uit. De verzoekster wordt ongerust als zij standaardmails uit het dossiersysteem krijgt waar zij geen weg mee weet. Uiteindelijk contacteert de Vlaamse Ombudsdienst NARIC en kan de toelage worden toegekend. In dossier 2012-0269 is niet duidelijk of de verzoeker nog voldoet aan de voorwaarden van zelfstandig student. De briefwisseling met de student over bijkomende informatie vergroot de verwarring. Zodra in overleg wordt afgesproken om rechtstreeks het betrokken OCMW te bellen, is het dossier snel uitgeklaard.

Geijkte procedures en standaardbrieven zijn noodzakelijk om grote aantallen te beheersen. Maar een goed systeem laat ook toe om die automatische stroom te doorbreken. Eén telefoontje kan snel heel wat verwarring en misverstanden uit de wereld helpen. Atypische dossiers hebben maatwerk nodig om de efficiëntie te waarborgen.

Verzoening bij studietoelagen werd bereikt in discussies over de termijn waarbinnen een herziening kan worden gevraagd als de aanvrager het niet eens is met de beslissing (2012-0038) of over de nationaliteitsvoorwaarden (2011-0604). Het statuut van subsidiaire bescherming gaat in op de datum waarop het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen beslist en niet op de latere datum waarop het bevolkingsregister wordt aangepast.

Heel wat klachten bereikten de Vlaamse Ombudsdienst in de zomer van 2012 van ontgoochelde burgers die gewoontegetrouw hun aanvraag studietoelage in juni 2012 indienden: dat is te laat omdat de uiterste aanvraagdatum vervroegd is. De Vlaamse Ombudsdienst vroeg om billijkheid door nog één schooljaar de oude datum van 30 juni te hanteren.

Er volgde wel een parlementaire gedachtewisseling op 6 november 2012, maar die leidde niet tot een doorbraak.

Een ander punt dat de Vlaamse Ombudsdienst op de agenda wil zetten, is de discrepantie tussen het decreet Studiefinanciering en het Structuurdecreet. Studenten hebben de mogelijkheid om voor twee bachelors een studietoelage te krijgen. Wie in het oude systeem al een kandidaatsdiploma behaalde, heeft daarmee al één bachelorkrediet opgebruikt. Maar een kandidatuur is niet gelijk aan een bachelor. Eén extra jaar studie is nodig om een kandidatuur op te waarderen naar een bachelor. Voor dat ene jaar kan je geen overgangskrediet inzetten maar gebruik je meteen je tweede bachelorkrediet volledig op.

De minister bevestigde in de Commissie de verschillende definities en wil onderzoeken om hoeveel studenten dit gaat en wat een eventuele aanpassing zou betekenen. Voor de Vlaamse Ombudsdienst is dit een principiële kwestie die een oplossing verdient ongeacht het aantal studenten.

12. Bij de erkenning van buitenlandse diploma's is opnieuw de behandeltermijn aan de orde. Zo bijvoorbeeld voor een verzoekster met een diploma verpleegkunde (2012-0028) dat geruime tijd bleef liggen totdat er plaats was op de agenda van de expertencommissie.

De vergaderfrequentie van die commissie is opgetrokken en de commissie bekijkt de aanvragen voortaan onmiddellijk op alle onderwijsniveaus. Maar in het najaar 2012 wijst NARIC opnieuw op een algemeen probleem met de behandeltermijn vanwege het stijgend aantal aanvragen en implementatieproblemen met de nieuwe databank. De doorlooptijd loopt op tot 5 à 6 maanden.

Ondanks de vele aanpassingen in werking en organisatie blijft het een verhaal van vallen en opstaan om de behandeltermijn onder controle te krijgen.

4. Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme

Bestuurszaken (BZ) 14 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
laag	gemiddeld	zeer goed	zeer goed

13. De samenwerking met de entiteiten bij Bestuurszaken, die kleine spelers zijn op het gebied van burgercontacten en klachten, alsook met de parlementaire commissie verloopt over het algemeen vlot. Dit is in 2012 ook gebleken bij de wijziging van het klokkenluidersdecreet. Het beleidsdomein blijft vrij hoog scoren in de servicemeter, mede vanwege de beleidsdomeinbrede klachtendienst bij Bestuurszaken.
14. In dit Bestuurlijk onderdeel van ons Jaarverslag, beperken we ons voornamelijk tot de administratieve sancties. Onze ervaringen met onze nieuwe bevoegdheid inzake Personeelszaken, ingevolge een decretaal optreden in 2012, is nog te pril, om nu al conclusies te trekken. Wat personeelszaken betreft, beperken we ons dit jaar daarom tot het verhaal van Staf.

Eind 2012 maakte de Vlaamse Ombudsdienst kennis met Staf, een ambtenaar van de Vlaamse overheid, die al sedert 2008 met zijn gezondheid sukkelde en al die tijd thuis zat. Heel kort geleden is Staf dan uiteindelijk vervroegd op pensioen gestuurd, nadat tal van pogingen om hem een nieuwe, aan zijn gezondheidstoestand aangepaste job te geven op niets waren uitgedraaid. De Vlaamse Ombudsdienst luistert naar het verhaal van Staf en spreekt met de mensen binnen de Vlaamse overheid die geprobeerd hebben om een andere job voor hem te vinden. Ondanks de vele inspanningen om voor Staf een nieuwe arbeidsplaats te vinden, is dat dus niet gelukt. De Vlaamse Ombudsdienst vindt zichzelf slecht geplaatst om nu overhaast kritiek te spuien op deze pogingen, maar onthoudt wel dat de diensten alvast één les trekken uit de zaak van Staf, namelijk dat er maar vanuit één dienst mag worden gecommuniceerd. Zo worden tegenstrijdige boodschappen vermeden en garandeer je dat tenminste één dienst het overzicht behoudt.

15. Ombudsman pleit voor één Vlaamse boete-ambtenaar

Joseph krijgt thuis een brief over een boete op tram of bus. Maar Joseph reed die dag helemaal niet met tram of bus. Iemand had misbruik gemaakt van zijn verloren SIS-kaart en zich voor Joseph uitgegeven. Na een por van de ombudsman, aanvaardt De Lijn dat Joseph wel andere katten te geselen heeft. Met diezelfde SIS-kaart, zijn er ook dure ziekenhuiskosten gemaakt. Joseph hoeft zijn boete niet te betalen.

Yilmaz heeft minder geluk. Zijn inburgeringsboete blijft behouden, terwijl hij eigenlijk helemaal geen inburgeringstraject moest afleggen (Yilmaz behaalde eerder een diploma middelbaar onderwijs in Wallonië en dan moet je niet inburgeren). Tot en bij de minister zijn we voor Yilmaz gegaan, maar die kan niets voor hem doen. De minister vraagt ons wel om mee te denken over hoe het anders kan.

We denken heel graag mee, want bij de ombudsman weten we één ding wel: “De mensen hebben heel veel nood aan veel meer uitleg. Aan een goed en duidelijk gesprek. Een gesprek dat zegt waar het op staat, maar dat ook inzicht geeft.”

Bij De Lijn bijvoorbeeld, is de verbaliserende controleur meestal de enige Lijnmens van vlees en bloed, die u te spreken krijgt. Al de rest loopt op papier, via standaardmodellen, met weinig ruimte voor al teveel details.

En dus voeren we op de Vlaamse Ombudsdienst, week-na-week, lange telefoongesprekken over boetes overal te lande. Heel vaak horen we dan aan de andere kant van de lijn meer begrip voor De Lijn. We hebben De Lijn al vaak gezegd dat ze die telefoongesprekken eigenlijk zelf zouden moeten voeren. Dat de mensen dat terecht verwachten; en dat De Lijn die verwachting moet inlossen. Maar daar is geen geld voor. Jammer, want een goed gesprek levert heel veel op.

En het gaat ons niet alleen om die lijn- of inburgeringsboetes. We telefoneren ook over zorgverzekeringsboetes of boetes “energieprestatieregelgeving”.

Boetes staan niet los van de werkelijkheid. Het gaat om een boete- of handhavingsbeleid in het algemeen. En daarbij is de Vlaamse Ombudsdienst zeker geen tegenstander van boetes of administratieve sancties.

Maar we denken wel dat Vlaanderen één boetedienst moet hebben, met één Vlaamse boete-ambtenaar, zodat we niet langer – elk voor onze eigen boete – ons eigen systeempje organiseren.

De Vlaamse Ombudsdienst is ervan overtuigd dat een project “Vlaamse boete-ambtenaar” met een herschikking van de bestaande middelen gerealiseerd kan worden en alleen voordelen brengt:

- schaalvergroting;
- meer afstand van de betrokken dienst;
- minder hardnekkigheid die nu het gevolg is van de te nauwe band tussen de sanctieadministratie en de eigenlijke dienstverlening;
- uniformere procedures;
- een globaal seponeringsbeleid;
- algemene afspraken bij de aansturing van de deurwaarder;
- de organisatie van een luisterend oor.

Onze droom gaat trouwens verder. We zien een echt globaal handhavingsbeleid, met één grote handhavingsinstelling, met een rechtstreekse dotatie van het Vlaams Parlement, waarin ook het ééngemaakt rechtscollege wordt ingebed.

Want ook als zij handhaaft, zou de Vlaamse overheid een uniforme kwaliteit in haar dienstverlening moeten nastreven. Vandaag ziet de ombudsman teveel versnippering.

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

Werk en Sociale Economie (WSE) 1.460 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	stijgend	stijgend

Economie, Wetenschap en Innovatie (EWI) 43 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel dat gemiddeld is	laag	stijgend	stijgend

16. Werk en Economie dankt zijn sterke stijging in de servicemeter aan de inspanningen die geleverd worden om het klachtenmanagement beleidsdomeinbreed te herdenken en te versterken.

We zien dat zowel bij EWI als bij WSE.

Zo ging EWI van start met een beleidsdomeinbreed netwerk klachtenmanagement. Deze kruisbestuiving tussen de EWI-entiteiten leidde onder andere tot een leidraad klachtenmanagement en een checklist voor het behandelen van klachten.

EWI is ook één van de weinige beleidsdomeinen die ook het klachtenrapport van hun kabinet mee verwerken in hun gebundeld overzicht. Het kabinet Lieten, als voogdijminister bevoegd voor de strategische onderzoekscentra, verwijst in zaak 2012-0208 een klacht over het Vlaams Instituut voor Biotechnologie (VIB) bijvoorbeeld ook vlot door naar de Vlaamse Ombudsdienst.

En in die zaak kwamen we tot de conclusie dat het VIB inderdaad zeer zwak motiveerde in de evaluatieprocedure, en de daaraan gekoppelde budgettaire verdeling tussen hun eigen onderzoeksdepartementen.

Ook beleidsdomein WSE plant in de eerste helft van 2013 een vergadering van de klachtenbehandelaars van de entiteiten van het beleidsdomein om samen na te gaan hoe ze zichzelf kunnen versterken en hoe ze klachten beter kunnen capteren en rapporteren.

En we vertellen zeker ook graag dit verhaaltje over de VDAB, omdat het model staat voor alles waarvoor de ombudsman pleit.

Je bent werkloos en je hebt 400 euro in de maand. Je wil vooruit en in september 2012 start je een opleiding als kapster. Dat is tegenwoordig een "knelpuntberoep", wat wil zeggen dat we met z'n allen stilaan heel erg blij zijn dat mensen nog kapper willen worden, want we hebben er daar binnenkort te weinig van. Het inschrijvingsgeld voor die opleiding bedraagt wel 900 euro. Ergens op het internet staat dat je die 900 terugbetaald kunt krijgen. Helaas! Bij de VDAB weten sommige eigen medewerkers van niks. Raar: het is namelijk precies de VDAB, die jou die 900 euro zou moeten terugbetalen. Tegen november beland je bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die doet uiteindelijk zelf heel weinig, maar merkt wel hoe de uitstekende klachtendienst van de VDAB snel ingrijpt. Die 900 euro wordt inderdaad terugbetaald; en er komt ook nog een cursistenvergoeding bovenop. De VDAB belooft ook om te leren uit deze klacht.

Een ombudsdienst die het voorrecht heeft om toe te kijken op een verhaal als dit, is een tevreden ombudsdienst.

Deze kapster heeft ons de zaak wel gesignaleerd, maar we hebben zelf helemaal niets moeten ondernemen in deze zaak. Wat we wel hebben gezien, is een overheidsdienst, de VDAB, die zelf bereid is om het eigen klachtenmanagement serieus te nemen.

Om zaken voor de burger op te lossen en om er lessen uit te trekken, zelfs wanneer de overheid zelf de dienstverlening voor een stuk uit handen heeft gegeven (de VDAB werkt voor die opleidingen samen met partnerorganisaties en ook daar moet informatie doorgesijpeld geraken; in deze zaak hebben we gezien hoe dat soms fout kan lopen en hoe dat daarna dan aangepakt wordt).

17. Sowieso is de VDAB met 1.400 eerstelijnsklachten kwantitatief een grote uitschieter, wat vrij logisch is als men het grote aantal burgercontacten bekijkt.

Globaal gezien blijft de klachtendienst van de VDAB erg goed. In dossier 2012-0181 mag de verzoeker een examen overdoen omdat er incoherenties zaten in de motivering van de uitslag. Of er komen verontschuldigheden voor botte bewoordingen bij een intakegesprek, zoals in dossier 2012-0136.

Geregeld is het ook voor de ombudsman snel duidelijk dat de VDAB het bij het rechte eind heeft, wat we dan ook zo melden aan de verzoekers. In dossier 2012-0202 verduidelijken ook wij aan een verzoeker/werkgever dat een IBO een opleidingsovereenkomst is met een aanwervingsverplichting aan het einde van de opleiding. Stopzetten tijdens de laatste week, kan alleen om dringende redenen.

Of we helpen eraan herinneren dat de werkloosheidsreglementering duidelijk stelt dat een werkzoekende zich maximaal 6 maanden kan beperken tot het gewenste of aangeleerde beroep.

VDAB-klachten gaan vaak over de techniciteit van bepaalde verrichtingen. In dossier 2012-0030 bestaat er verwarring over of het persoonlijk deel van de opleidingscheques al dan niet terugbetaald kan worden bij het volgen van een bepaalde opleiding.

In dossier 2012-0299 vond verzoeker het niet kunnen dat de VDAB weigerde om haar opleidingscheques die zij zelf verloren had gelegd, terug te betalen. De VDAB verwijst hierbij naar de regelgeving en het begrip "overmacht".

Er wordt ook geklaagd over onheuse bejegening bij de (traject)begeleiding of opleidingen, met heel wat woord-tegen-woord-situaties. Men kan niet zomaar de ene opleiding na de andere volgen. In deze dossiers zal de Vlaamse Ombudsdienst gewoonlijk de VDAB kunnen volgen en hoogstens hier en daar aandringen op een uitgebreidere, schriftelijke motivering van de testresultaten.

Vaak zien we ook hoe de VDAB zich inspant om verzoekers zo goed mogelijk te antwoorden. Een gesprek met een leidinggevende of het gevoel een contactpersoon te hebben, kan ook al soelaas brengen, zoals in de dossiers 2012-0007 en 2012-0020. In andere gevallen, zoals de dossiers 2012-1116 en 2013-0366, wordt ook de klachtenmanager van de VDAB bij de zaak betrokken.

Of het komt tot een bemiddelingsgesprek, in aanwezigheid van de Vlaamse Ombudsdienst, zoals in de dossiers 2012-1116, 2012-0298 en 2012-0366.

Wat het eigen personeelsbeleid van de VDAB betreft, kan de Vlaamse Ombudsdienst een verzoeker die tweede was bij een interne selectie van de VDAB niet tevreden stellen (2012-0598), maar zorgde deze klacht er wel voor dat de VDAB intern heeft nagedacht over de omgang met haar werfreserves.

Er was ook een klacht over een selectiereglement, waar de VDAB overdreven veel jaren beroepservaring als personeelslid bij de VDAB, vroeg. Op vraag van de ombudsman versoepelt de VDAB de voorwaarden uiteindelijk wel en is er voldoende mededinging om de meest geschikte kandidaten te vinden.

En zo hoort het voor een instelling die arbeidsbemiddeling en tewerkstelling als core business heeft.

18. Europees Sociaal Fonds – ESF

Ondanks bespreking in de parlementaire commissie bereikten we geen verzoening bij een klacht rond partijdigheid in het beoordelingsproces van ESF-subsidies. Ook twee oudere ESF-dossiers uit vorige Jaarverslagen (2010-0166 en 2011-0606) kwamen in dezelfde commissievergadering nogmaals aan bod, maar ook deze dossiers werden gesloten zonder verzoening. Wel heeft het ESF inmiddels verduidelijkingen aangebracht in de tekst van de project-oproepfiches, zowel wat betreft het luik procedure beoordeling en beslissing, als voor de beoordeling van herkansingen.

In dossier 2012-0291 klaagt een verzoeker dat ESF zijn projectaanvraag als een herkansing beoordeelde, terwijl het volgens hem om een nieuwe aanvraag ging. ESF zou daarbij ook de beginselen van goed bestuur geschonden hebben door niet voldoende te motiveren. De Vlaamse Ombudsdienst volgde ditmaal de uitvoerige argumentatie van ESF.

19. Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie

Enkele verzoekers zochten de ombudsman op, in de nasleep van het bij de parlementaire commissie goed bekende dossier van de zogenaamde “sociale fraude” (aanmoedigingspremies voor landingsbanen in de social profitsector). Het ging daarbij niet zozeer om de terugbetaling van die onterecht ontvangen premies, maar wel stelde de ombudsman vast dat de stempel “sociale fraudeur” te voortvarend werd gegeven. En we blijven het jammer vinden dat we geen oplossing hebben gevonden voor twee

werknemers uit een beschutte werkplaats in dossier 2012-0238 die ten dele ook bijkomend het slachtoffer zijn van een gebrek aan eenvormigheid tussen de verschillende stelsels met betrekking tot de indieningstermijn.

Enkele klachten betroffen de aanmoedigingspremies. Het Agentschap maakt er werk van om de algemene informatieverstrekking zo doeltreffend mogelijk te maken en past de lijst met veelgestelde vragen daarom continu aan. Zo worden aanvragers bijvoorbeeld aangespoord om actief contact te nemen met het Agentschap als de te verwachten behandeltermijn van 2 maanden overschreden wordt.

De verzoekers van de dossiers 2012-0204 en 2012-0091 die hun termijn van indiening overschreden zagen, omdat hun aanvraag niet ontvangen werd, en die zelf geen formeel bewijs van indiening konden aantonen, konden ook wij niet verder helpen. De regelgeving voorziet immers geen uitzonderingen op de indientermijn. In alle communicatie, zoals in dossier 2012-2401, wordt bovendien duidelijk vermeld dat het de aanvrager zelf is die verantwoordelijk is voor het indienen van zijn volledige aanvraag binnen de correcte termijn.

In dossier 2012-0204 zag een verzoekster haar aanmoedigingspremie aan haar neus voorbijgaan omdat zij haar oorspronkelijke aanvraag in de verkeerde sector had ingediend en omdat hierna bleek dat haar termijn om in de juiste sector in te dienen, overschreden was.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt zijn aanbeveling uit het verleden die stelt dat de Vlaamse Regering op korte (! oh ironie) termijn werk moet maken van eenvormigheid tussen de verschillende stelsels met betrekking tot de indieningstermijn.

In dossier 2013-0543 is de Vlaamse Ombudsdienst in eerste instantie niet overtuigd door de argumentatie van het Agentschap, dat een aanmoedigingspremie weigert omdat er discussie bestaat over het werkregime van de aanvrager op het moment dat zijn onderbreking ingaat. Het Agentschap geeft gehoor aan onze vraag om dit dossier opnieuw te bekijken en laat weten dat, na intern onderzoek en overleg, de aanvrager zijn premie dan toch zal ontvangen.

We zagen ook enkele dossiers rond arbeidskaarten. In dossier 2012-0152 gaf de dienst toe dat er een administratieve fout was gemaakt waardoor de kaart naar een foutief adres was verstuurd en de verzoeker daardoor zijn kaart te laat had ontvangen. Maar de verzoeker bleek zelf ook niet volledig foutloos gehandeld te hebben, omdat hij zijn aanvraag zelf pas na de uiterste termijn had ingediend. Daarmee had hij ook zichzelf de kans ontnomen om een dergelijke fout op tijd te laten rechtzetten.

In dossier 2012-0193 waren we het eens met de verzoeker dat met een doorlooptijd van meer dan 9 maanden de redelijke behandeltermijn ruimschoots overschreden was voor het beroep tegen de weigering van een arbeidskaart. De Vlaamse Ombudsdienst drukte er daarom op dat de coördinatie tussen de verschillende betrokken diensten, waaronder in dit geval ook Inspectie Werk en Sociale Economie (WSE), efficiënter moet verlopen. Inspectie WSE liet daarop weten van start te zullen gaan met een geïntegreerde applicatie die het volledige verloop van de dossiers zal bevatten, wat het ook mogelijk zal maken om de doorlooptijden beter te monitoren.

20. Vlaams Agentschap voor Ondernemersvorming - Syntra Vlaanderen

In de klachten over Syntra (Vlaanderen) die tot bij de Vlaamse Ombudsdienst kwamen, viel het vooral op dat verzoekers problemen hadden met de klachten(netwerk)structuur van de organisatie, en daardoor vaak niet tot bij de juiste klachtenbehandelaar raken (2012-0029 en 2012-6439).

Uit een gesprek blijkt dat de organisatie zelf ook nog niet voldoende bepaald heeft hoe om te gaan met klachten uit de “Syntra’s”. De Vlaamse Ombudsdienst verwees hierbij naar de klachtenstructuur die door het GO! werd opgezet als good practice. Dit zal in 2013 verder worden uitgewerkt.

De weinige klachten die de Vlaamse Ombudsdienst over Syntra behandelde, gingen vooral over de leertijd, en in het bijzonder over de rol van de leerlingenbegeleiders, die men vaak verweet niet voldoende betrokken te zijn. Dit sluit aan bij het algemene thema van dit Jaarverslag rond verwachtingen.

Een ander thema waarvoor mensen naar de Vlaamse Ombudsdienst komen, is de annulatieregeling, waarbij cursisten hun opleiding vervroegd stopzetten en hun inschrijvingsgeld willen recupereren. In die dossiers traden we Syntra bij wanneer werd verwezen naar de annulatieregeling bij een klacht over terugvordering van cursusgeld na het stopzetten van een cursus: die annulatieregeling stelt dat men maar tot het verstrijken van een bepaalde lesdag kan annuleren. Syntra was wel bereid om tegemoet te komen aan de vraag van de verzoeker om het resterende cursusmateriaal ter beschikking te krijgen (2012-0073).

21. Agentschap Ondernemen

Bij het Agentschap Ondernemen en dan meer bepaald de steunmaatregel KMO-portefeuille lijkt het bij het grootste deel van de tweedelijnsklachten te gaan om ondernemingen die hun eigen aandeel te laat of voor een verkeerd bedrag storten. De Vlaamse Ombudsdienst volgt in deze gevallen het Agentschap dat verwijst naar de regelgeving, die geen afwijking toestaat. Aanvragers worden er voldoende en op verschillende momenten op gewezen dat de verwerking van de betalingen volledig automatisch verloopt en dat het erg belangrijk is om het juiste bedrag te storten om te voorkomen dat de applicatie de betalingen terugstort, en de aanvraag dus bijgevolg geweigerd wordt.

Het Agentschap werkte verder aan de vereenvoudiging van de elektronische registratie- en aanvraagprocedure. Er wordt ook structureel samengewerkt met de Vlaamse Infolijn, tot op het niveau van een gespecialiseerde tweedelijns voor applicatiegerelateerde problemen.

Daarnaast waren er enkele klachten rond de beroepsprocedure. De afsluitbrieven die het Agentschap verstuurt bij een weigering van een erkenning als dienstverlener in het kader van de KMO-portefeuille, zijn vrij onduidelijk. De aanvrager krijgt het bericht dat hij een “willig en oneigenlijk beroep”, een “hiërarchisch” beroep en een “eindberoep” kan inleiden. Daarnaast is er ook nog de mogelijkheid tot klachtenbehandeling waarover niet wordt gerept in deze brief.

Het Agentschap heeft inmiddels wel aangegeven het sjabloon verduidelijkt te hebben. Overigens, worstelen wel meer entiteiten met die vermelding van beroepsmogelijkheden, lees bijvoorbeeld wat we daarover schrijven onder het hoofdstuk Landbouw (randnummer 28).

Dossier 2012-0303 ten slotte is één van de dossiers waarbij privéorganisaties zich het label van de Vlaamse overheid toe-eigenen om aldus meer vertrouwen in de eigen onderneming te verkrijgen.

In dit dossier gaat het om een organisatie die aan afstandsleren doet en zichzelf op haar website sterk profileert als “erkend door de Vlaamse overheid”. De erkenning waarvan sprake is alleen een erkenning in het kader van opleidingscheques en KMO-portefeuille, en houdt hoegenaamd geen kwaliteitscontrole in op de inhoudelijke opleidingen, laat staan een erkenning van diploma’s.

Ook dit is een zaak, die we ook in andere beleidsdomeinen zien. Vlaanderen moet erover waken dat organisaties die erkend zijn door de Vlaamse overheid, en met dat label naar buiten treden, voldoende kwaliteit leveren om dat label ook waard te zijn. De burger rekent daarop.

6 Commissie voor Mobiliteit en Openbare Werken

Mobiliteit en Openbare Werken (MOW) 35.301 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
zeer hoog	hoog	geen evolutie, matig	geen evolutie, matig

22. Een opvallend in het nog te zeer uit tal van deelverslagen bestaande Mobiliteitshoofdstuk van het klachtenboek, is dat ene cijfer bij De Lijn: een stijging van 3.216 klachten binnen de categorie 'aanbod-herstructureren exploitatie'.

Al appreciëren we het zeker ook dat De Lijn de 372 felicitaties telt. Dat zijn er wel een pak minder.

Een spectaculaire opvallend dus en rechtstreeks gevolg van de besparingsronde. Met 60 miljoen euro minder, rijden er meteen ook minder bussen en trams, en dat voelt de klant.

Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst steeg het aantal klachten in deze categorie merkbaar en de meeste klachten kwamen uit het Antwerpse. Hier valt weinig aan te verzoenen of remediëren, maar we proberen wel consequent het bredere plaatje mee te geven: De Lijn probeert het aanbod maximaal te vrijwaren, maar besparen zonder ergens iemand pijn te doen kan niet.

We hebben trouwens ook op tal van andere vlakken De Lijn verdedigd bij burgers.

Neem dossier 2013-0264, dat draait rond het compensatiesysteem voor ingeleverde abonnementen (2013-0264). Je neemt een jaarabonnement op het hele net (232 euro), maar 6 maanden later schrapt De Lijn uitgerekend die ene bus naar jouw werk. Je hebt twee opties:

Optie 1 - Het abonnement inleveren. Maar dan krijg je dus slechts een goeie 50 euro terug: je moet administratiekosten laten vallen en je gebruik wordt aangerekend tegen het "6-maanden-dagtarief" van bijna één euro, en niet tegen het "jaar-dagtarief" van zo'n 65 cent.

Optie 2 - Het abonnement houden, die 50 euro niet aannemen en hopen dat je af en toe nog een andere bus neemt.

We hebben erover nagedacht: de ombudsman zal niet snel pleiten voor een andere regeling, ook niet voor de trouwe klant, met een lange historiek van abonnementen.

Of neem deze. Verplicht op te nemen in elk handboek voor nieuwe ombudsmannen.

Ombudsman gaat "aan de haal" met het verhaal van een mevrouw, die met ecocheques wil betalen in de lijnwinkel bij één van de grote stations en die van het kastje naar de muur zou zijn gestuurd. De mensen aan het Lijnwinkel-loket mogen die ecocheques niet

aannemen om redenen, waarop minister, parlement en ondertussen ook ombudsman zich de tanden stuk bijten. Het Lijnloket stuurt mevrouw naar het NMBS-loket, waar ze ook op een "njet" stuitte. Lees mee wat De Lijn enkele weken later, laat weten:

"Wat betreft de dienstverlening in de Lijnwinkel, informeren wij u dat onze medewerkers deze ecocheques dus niet mogen aanvaarden. Zij weten echter uit ervaring dat sommige medewerkers van de NMBS deze wel aanvaarden voor het aanschaffen van Lijnkaarten aan hun loketten. Vanuit die kennis en om de dame in kwestie verder te helpen, hebben zij haar doorverwezen naar de NMBS-loketten."

Dan proberen die mensen van die Lijnwinkel "te redden wat er te redden valt" en dan is het weer niet goed voor die ombudsman!

Maar we zijn er natuurlijk ook niet om zomaar, klakkeloos, het beleid van De Lijn te verdedigen.

We zijn er ook om erop toe te zien dat De Lijn en de burger zich verzoenen. Tussen onze vele mobiliteitsdossiers in 2012, noteerden we ook verschillende verzoeningen, zoals bij een racismeklacht, waarbij we vaststelden dat De Lijn ook daadwerkelijk optrad tegen een chauffeur, die 2 allochtone reizigers in de kou liet staan (2012-0145).

Aan de andere kant, brengen we alle begrip op voor die ene medewerker van De Lijn Info, die kordaat een einde maakt aan een telefoongesprek. Als we later dat gesprek herbeluisteren, horen we hoe de klager zich bedient van racistische praat.

Stilaan iets vlotter dan vroeger, zien we hier en daar toch ook wat vooruitgang inzake het gebaar van goede wil, ook wel commerciële geste genoemd.

Koplopers daarin zijn de marketingdiensten van Vlaams-Brabant en van Limburg.

We vroegen in ons vorige Jaarverslag aan de Lijn om voldoende aandacht te hebben voor de investeringsbeslissing van een reiziger, die zijn favoriete lijn afgeschaft ziet of zijn bus niet ziet opdagen.

En ja, gelukkig, we zagen wel degelijk voorbeelden van kleine Lijngadgets, zoals een Lijnparaplu, of een rittenkaart, ter compensatie aangeboden worden. En dat is vanzelfsprekend ook waar het ons om te doen is: klantvriendelijkheid en commerciële gestes, schrijf je niet met de pen van een overheidsreglement, maar je kunt ze wel in de praktijk brengen met een glimlach aan het loket.

En traditioneel verwacht u op deze plaats nu ook nog iets over de vele boetes bij De Lijn.

Maar dit jaar verwijzen we u daarvoor naar het hoofdstuk Bestuurszaken van dit Jaarverslag (randnummer 15). U leest daar onze algemene bedenkingen over boetes, waaronder prominent ook de Lijnboetes.

23. Pachters moeten strenger en strikter aan De Lijn!

De rode draad van ons Jaarverslag is dit jaar "verwachtingen inlossen" en hoe moeilijk dat is, zeker als de overheid het stuur uit handen geeft.

1. Maandagochtend, 26 maart 2012. Jongeren nemen massaal de bus naar school. En hier en daar, maakt een aantal jongeren "misbruik van belsignaal", wat betekent dat zij hun chauffeur treiteren door aan belleketrek te doen. Niet leuk voor de chauffeur. Helemaal niet leuk. Maar helaas houdt één chauffeur, laten we hem Gustaaf noemen, het hoofd niet koel. Gustaaf doet niet, wat Gustaaf zou moeten doen en dat is: zo nodig, zijn gepachte bus aan de kant zetten en om versterking vragen. Wat doet Gustaaf wel? Gustaaf stopt zomaar ergens tussen twee haltes. En Gustaaf gooit daar de hele bende uit zijn bus. Lap! Een hele groep kinderen op straat en de lijnbus stuift weg.
2. We zijn vandaag een jaar later. Geloof ons, Gustaaf zal dit dus echt nooit meer doen. En natuurlijk hebben chef Prosper en diens chef Patricia en klachtenbehandelaar Stefanie en bij uitbreiding De (hele) Lijn, allemaal de Vlaamse Ombudsdienst op het hart gedrukt dat wat Gustaaf deed, absoluut niet kan.

Allemaal goed en wel. Maar wat zag de Vlaamse Ombudsdienst in dit dossier en in andere dossiers over pachters, zoals dat ene dossier, waarbij een chauffeur van een gepachte bus beelden van jonge busreizigers op YouTube plaatst (2013-0131)?

Wel, het valt op dat ze daar bij die mastodont van een pachter van De Lijn onvoldoende georganiseerd zijn om de klacht kwaliteitsvol te managen. En het valt ook op dat De Lijn zelf bitter weinig greep lijkt te hebben op die pachters, als het erop aankomt om een klacht echt ter harte te nemen.

Onze aanbeveling over pachters is dan ook erg duidelijk. Enkele jaren geleden hebben we met succes ervoor gepleit om ook clausules "ruimtelijke ordening" op te nemen in de modelovereenkomst voor pachters (het geeft geen pas, als lijnbussen gestald worden in een niet-vergund depot).

En in dit jaarverslag, vragen we om de modelovereenkomst voor deze overheidsopdrachten nog een stuk strikter en strenger te maken, zodat we ervoor zorgen dat we beter de verwachtingen van onze burgers kunnen inlossen, wanneer De Lijn "de privé aan het stuur laat", en "de privé" tooit met de kleuren, de lijnen, de pet en de strepen van De Lijn.

24. De Lijn mag dan een grote speler zijn in het beleidsdomein, er valt nog wel het één en ander te zeggen over het beleidsdomein als geheel. Misschien eerst iets over die vele verschillen, die we vaststellen bij lezing van het klachtenboek. Een voorbeeld van hoe het volgens ons niet moet. Bij de Dienst Afzonderlijk Beheer (DAB) Loodswezen denkt men minstens in één geval niet vanuit de burger: de beslissing om klachten naar aanleiding van de acties van de loodsen niet op te nemen omdat het 'geen weerspiegeling is van de klachten over de dagdagelijkse werking van de DAB Loodswezen' getuigt van een organisatiegerichte visie en niet van een klantgerichte visie. Een compleet tegengesteld voorbeeld bij nv De Scheepvaart. In de klachtenrapportage van nv De Scheepvaart, lezen we dat de dijkwachters hun rol breed opvatten en zelfs bij conflicten tussen bijvoorbeeld vissers en fietsers proberen te bemiddelen. Een voorbeeld van hoe het wel moet, en ook kan.

Juist door die grote verschillen en het te groot gebrek om onderling bij mekaar over het muurtje te kijken - een echt opvallend verschil met zowat alle andere beleidsdomeinen - zakt het beleidsdomein - in het derde jaar samenwerking met de huidige ombudsman - in onze servicemeter. De Vlaamse Ombudsdienst blijft begrip hebben voor de grote schaal:

een kwart van al wat bij ons binnenkomt, gaat over mobiliteit. En we begrijpen dat er heel wat uitdagingen zijn.

Zo hebben we bijvoorbeeld die “putten in de weg” in dit Jaarverslag voor één keer maar eens links laten liggen. Want uiteraard waren er die dit jaar ook weer. Al moeten we er tegelijk aan toevoegen dat we proberen om de entiteiten niet uit te putten met allerlei “dubbelop”- interventies in zulke dossiers, zoals bijvoorbeeld een vraag om verlichting langs een jaagpad. Maandenlang waren we getuige van pogingen bij Waterwegen en Zeekanaal (W&Z) en de gemeente Willebroek om een antwoord te formuleren. En nu is het toch ook al weer een bijkomend jaar wachten op een studie van Eandis. We proberen meer en meer aan burgers duidelijk te maken dat zulke processen niet eenvoudig zijn en dat de weg via de ombudsman niet noodzakelijk de meest geschikte weg is om zo een suggestie gerealiseerd te krijgen.

25. We vestigen ten slotte de aandacht op enkele dossiers die de Vlaamse Ombudsdienst, soms samen met IAVA, onderzocht. Over het algemeen, kwamen de entiteiten zonder al te grote kleerscheuren uit de onderzoeken. En het allerbelangrijkst: wanneer nodig, was er bereidheid om gesignaleerde problemen aan te pakken.

We geven vier voorbeelden:

1. de klokkenluiderszaak uit 2011-2012 bij Wegen & Verkeer (klk-2011-0002) (enkele problematieken rond het beheer van de verticale en horizontale signalisatie), waarbij er vandaag ook signalen zijn dat ook de klokkenluider zelf de draad weer oppikt;
2. een geschil in het kader van de estuaire vaart tussen contractanten over het berekeningscriterium van de vergoeding, waarbij werd nagegaan hoe de uitwisseling van informatie verliep tussen W&Z en kabinet (2012-0117);
3. aantijgingen in verband met het personeelsbeleid op een stelplaats van De Lijn: er bereikten ons vervelende verhalen over diensttoewijzingen voor lucratieve ritten bij grote evenementen, maar de vaststellingen van de Vlaamse Ombudsdienst zijn heel wat minder zwaar dan de aantijgingen lieten vermoeden (2012-0295);
4. de overstroming van het kanaal Charleroi in november 2010 (2011-5808). Onderzoek door de Interne Audit van de Vlaams Administratie (forensische Audit) van een melding bij de Vlaamse Ombudsdienst levert uiteindelijk geen indicaties dat Waterwegen & Zeekanaal niet correct of essentieel onvolledig gerapporteerd zou hebben bij minister en parlement over het openzetten van afvoerschuiten bij de kanaaloverstroming. Wel is er een probleem op het vlak van informatie en communicatie bij W&Z intern, dat afstraalt op het maturiteitsniveau om de doelstellingen inzake waterbeheersing te bereiken, in zowel normale als in extreme omstandigheden. De ombudsman vertrouwt op de actieplannen die W&Z nu opstelt.

Andere zaken lopen nog. Twee voorbeelden:

1. de zaak van de bussen, die de eigen reclameregels van De Lijn met de voeten treden. De ene keer ging het over taalregels en de andere keer, in de zaak 2012-0292 over zijruitreclame voor Pattex, de VRT en Assassin's Creed III. Volgens De Lijn betrof het reclame voor twee campagnes: voor Iedereen Beroemd en een nationale creativiteitswedstrijd;
2. de – reeds in het parlement besproken – klokkenluiderszaak rond de aanslepend onwettige vergoedingen van de lesgevers-loodsen in het Agentschap Maritieme Dienstverlening & Kust.

7 Commissie voor Internationale Zaken, Commissie voor Landbouw, en Commissie voor Cultuur, Jeugd, Sport en Media

26. Op de plaatsen 7, 8 en 9 in onze servicemeter staan 3 beleidsdomeinen, die – de VRT uitgezonderd - weliswaar bescheiden aantallen klachten rapporteren, maar die wel de wenk van de decreetgever uit 2010 begrepen hebben en die ons nu een globaal verslag bezorgen dat het klachtenmanagement behandelt van het hele beleidsdomein.

Internationaal Vlaanderen (IV) 85 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
stijgend	laag	zeer goed	stijgend

Landbouw en Visserij (LV) 74 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
laag	laag	goed	matig

Cultuur, Jeugd, Sport en Media (CJSM) 5.036 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
hoog	gemiddeld	stijgend	matig

27. Het Internationaal hoofdstuk van het klachtenboek leert dat Internationaal Vlaanderen in 2012 verschillende belangrijke stappen vooruit zet.

Het nieuwe model van centrale klachtenbehandeling met een centraal mailadres en centrale registratie levert vier maal meer klachten op. Het nog bescheiden aantal geregistreerde klachten gaat van 18 in 2011 naar 85 in 2012. Wel moedigt de Vlaamse Ombudsdienst het beleidsdomein aan om nog meer de link in de verf te zetten tussen het klachtenmanagement en het algemeen management van het beleidsdomein. Het eerstelijnsverslag geeft daarvan maar één concreet voorbeeld: het verslag legt uit dat formeel niet-ontvankelijke klachten tegen particuliere toeristische uitbaters toch ter harte genomen worden bij (her)inspecties of bij de vergunning/erkenning.

Bij de ombudsman zelf, was er ook een opmerkelijk verhaal over de "apostille", een verhaal dat zich afspeelt op het snijpunt tussen onderwijs en internationale aangelegenheden.

Een verzoeker die naar het buitenland wil, vraagt NARIC om zijn diploma te legaliseren, wat zonder probleem gebeurt. Met de apostille van Den Haag wordt een internationaal erkende stempel op het document gezet. Maar die stempel kan NARIC niet zelf zetten. Dat kan alleen de FOD Buitenlandse Zaken. Een kleine rondvraag wijst uit dat verschillende landen de stempel decentraal zetten, via de Länder in Duitsland of via de arrondissementsrechtbanken in Nederland. De Vlaamse ombudsman vraagt dat België afstapt van de gecentraliseerde aanpak. Het zou immers een stuk eenvoudiger zijn mocht

de Vlaamse overheid die stempel meteen zelf zetten. De Vlaamse overheid agendeert dit in november 2012 op de Interministeriële Conferentie Buitenlands Beleid. De Conferentie beslist om een werkgroep op te richten met vertegenwoordigers van de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten. Begin 2013 was die werkgroep nog niet samengekomen. Het blijft afwachten wanneer we kunnen rapporteren dat de Vlaamse overheid die apostille zelf zet.

28. Het landbouwhoofdstuk rapporteert 74 klachten. Zelf zagen we een oude bekende terug. U kent het verhaal “de boer, de zon en de minister” uit onze jaarbrochure 2010 (dat verhaal ging over het gevoelig terugschroeven van VLIF-steun, om budgettaire ontsparingen en aanzuigeffecten te vermijden). In 2012 krijgt deze boer uiteindelijk gelijk van de rechter, in die zin dat de temporele werking van de algemene regeling werd vernietigd. Maar even later is de overheid opnieuw aan zet. Dezelfde boer blijkt nu, om nog andere redenen, zelf geen recht te hebben op de VLIF-subsidie.

Ook ditmaal is deze boer het niet eens met die nieuwe beslissing. Hij wil beroep aantekenen bij de beroepsinstanties die de overheid onderaan haar beslissing vermeldt. Helaas! Het Agentschap voor Landbouw en Visserij verwijst voor het zogenaamde ‘eindberoep’ naar de Raad van State, terwijl die zich al maanden voordien tot tweemaal toe onbevoegd heeft verklaard in een zaak tegen de Vlaamse overheid. De Vlaamse overheid kan bezwaarlijk argumenteren geen weet van te hebben van de onbevoegdheid van de Raad, maar past toch haar brief niet aan. Behoorlijk vervelend voor een burger die iets anders van zijn overheid mag verwachten. De ombudsman heeft ondertussen een goed gesprek met het Agentschap, waar we samen hebben kunnen vaststellen dat we die beroepsmogelijkheden echt wel beter kunnen vermelden. Andere overheidsdiensten zitten overigens met hetzelfde probleem (lees bijvoorbeeld, wat we schrijven over het Agentschap Ondernemen, onder randnummer 21).

29. Het gros van de klachten binnen het beleidsdomein CJSM betreft de VRT (5.013). Uit het VRT-klachtenrapport 2012 onthoudt de ombudsman dat de VRT de uitstekende lijn uit het verleden voortzet. Het rapport over 2012 is erg lezenswaardig: zo treft bijvoorbeeld het verhaal “Kaatje en co” (p.10-11). Knap hoe de VRT omspringt met die 600 reacties - laten we het maar niet over 600 “klagers” hebben. Die aanpak levert uiteindelijk bijna 600 tevreden kijkers op!

In het rapport staan ook enkele mooie engagementen voor 2013 (p. 16-17). Zo is het zeker ook uitkijken naar die eventuele samenwerking tussen de VRT en de Vlaamse overheid voor telefonische oproepen. De ombudsman is er namelijk van overtuigd dat er een enorme “win-win” zou zijn, indien een zo zichtbare speler als de VRT zou overwegen om samen te werken met het algemene Vlaamse infonummer 1700.

Wat het globale rapport betreft van de eigenlijke entiteiten van het beleidsdomein, apprecieert de ombudsman de inspanningen om meer globaal te rapporteren. En het moet de ombudsman van het hart: die ene klacht bij de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM), via de Vlaamse Ombudsdienst, ruikt naar “zucht-veel-te-veel-van-hetzelfde”! De verzoeker doet erg moeilijk omdat zijn raadsman niet vrij is voor de zitting. Hij legt zijn ei daarover op verschillende plaatsen. Maar zowel klachtenbehandelaar, ombudsman, als uiteindelijk de eindbeslissing van de VRM zelf, komen vrij voorspelbaar tot dezelfde conclusie: in de specifieke omstandigheden van deze ene zaak, is er geen sprake van dat het recht van verdediging daardoor geschonden is.

Voor het overige valt te noteren dat we van Bloso een welomschreven maar helaas beperkt becijferde rapportage mochten ontvangen en dat het Koninklijk Museum voor Schone Kunsten in Antwerpen bijzonder creatief en klantvriendelijk omgaat met agendaproblemen wegens ziekte van hun gidsen.

30. De Vlaamse Ombudsdienst slaagt er niet in om tot een verzoening te komen tussen een verzoeker en Bloso/de Vlaamse Tennisvereniging (2012-0194). Een vader beklaagt zich erover dat zijn zoon (een beloftevol tennisspeler met topsportstatuut A) geweigerd zou zijn om het sportieve luik van zijn topsportopleiding aan de topsportschool voort te zetten. Verzoeker en overheid raken er niet uit of de jongen effectief niet meer welkom is, of dat alleen die indruk is gewekt nadat hij in eerste instantie niet geselecteerd is. Ook tijdens het bemiddelingsgesprek lukt het niet om dit kluwen te ontwarren.

Uit dit dossier leert de Vlaamse Ombudsdienst verder dat een overheid zich beter zou moeten organiseren opdat zij samen met haar (zwaar gesubsidieerde) privé-partners verantwoordelijk is en aangesproken kan worden op de ombudsnorm 'actieve dienstverlening'.

In dossier 2011-0605 moet een firma wel erg lang wachten op schadeloosstelling nadat de Raad van State had geoordeeld dat de Vlaamse overheid, bij de gunning van een renovatieopdracht, haar eigen regels over de overheidsopdrachten overtrad. Waarom? Iedereen erkent de uitspraak van de Raad, maar de verschillende overheidsdiensten blijven naar elkaar wijzen om de verantwoordelijkheid op zich te nemen en de uitbetaling te regelen. Dat de firma geduldig af moet wachten totdat de overheidsdiensten er onderling uit zijn geraakt, is een schoolvoorbeeld van een schending van de ombudsnorm "efficiënte coördinatie". Gelukkig zijn de standpunten intussen verzoend en ontving de verzoeker -eindelijk- een ontwerp van dading van de bevoegde overheidsdienst.

Dat we eventjes moesten porren en dat de minister daarop kon voorkomen dat een jeugdvereniging een tienvoudige afrekening kreeg voor het uitlenen van kampeermateriaal, omdat ze een verkeerd vakje aankruisten op een formulier, is dan weer een mooi voorbeeld van een billijke rechtzetting (2012-0021).

**8 Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie en
Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed**

Leefmilieu, Natuur en Energie (LNE) 1.517 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel, dat zeer hoog is	hoog	stijgend	matig

Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (RWO) 1.898 eerstelijnsklachten			
aantal klachten	dekkingsgraad	globale organisatie klachtenmanagement	globale visie op klachtenbeeld
onder potentieel, dat zeer hoog is	hoog	stijgend	matig

Commissie voor Woonbeleid, Stedelijk Beleid en Energie

Wonen

31. Het is niet zomaar toevallig dat Wonen helemaal vooraan staat in ons verslag over twee beleidsdomeinen, die globaal samen aan de staart blijven hangen van de servicemeter. “Wonen” op zich, moet echter ongetwijfeld als eerste aan bod komen in deze bespreking van de staartgroep, omdat het centrale klachtenmanagement bij Wonen zelf bij de Vlaamse Ombudsdienst bekend staat als eerder goede leerling van de klas. En dus een goede inspiratiebron kan zijn voor de andere entiteiten van deze beide beleidsdomeinen.

In 2012 ontvingen we via onze spoedprocedure zo’n 800 klachten over Wonen. Spoedprocedure wil zeggen dat de verzoekers binnen een week een antwoord gekregen hebben. Daarnaast waren er 90 echte ombudsdossiers. Voor de 1.898 klachten bij de betrokken bestuursinstanties op de eerste lijn verwijzen we naar de rapportage door de instanties zelf (Klachtenboek 2012 op onze website) en naar onze servicemeter. 1.481 klachten gaan over sociale huisvestingsmaatschappijen.

Die maatschappijen rapporteren doorgaans vrij summier en verwijzen vooral naar de zogenaamde “technische klachten”. Wonen-Vlaanderen rapporteert zorgvuldig en inhoudelijk over de klachten inzake tegemoetkomingen voor wonen. Er werd duidelijk gekozen voor een tijdige en kwaliteitsvolle behandeling van de klachten. De Afdeling Toezicht rapporteert dan weer over een groot aantal klachten die geen betrekking hebben op de eigen werking, maar op die van de sociale woonactoren die onder hun toezicht staan.

Af en toe loopt de eerstelijnsklachtenbehandeling bij sociale huisvestingsmaatschappijen niet goed. De Mandel uit Roeselare (2012-0257) stuurt de klager een ontvangstmelding met een aangetekende brief. De Deinse maatschappij voor huisvesting (2012-0196) nodigt de klager met een aangetekende brief uit om zijn klacht toe te lichten voor de Raad van Bestuur. Niet bepaald een klantvriendelijke aanpak van klachten. De Mandel gaat dit in de toekomst niet meer doen, maar van de Deinse maatschappij hebben we na twee rappels niets meer mogen vernemen.

32. Mag de kandidaat-huurder kiezen in welke wijken hij wil wonen?

De Raad van State heeft in zijn arrest van 18 februari 2013 de regel uit het Kaderbesluit Sociale Huur (KSH) vernietigd waarbij de kandidaat-sociale huurder zijn keuze voor een sociale huurwoning alleen gemotiveerd kon beperken. Hij was met andere woorden noodgedwongen kandidaat voor het hele patrimonium tenzij hij omwille van financiële draagkracht, gezondheidsredenen, fysieke mobiliteit, school, werk, sociale of familiale redenen kon motiveren waarom bepaalde woningen niet in aanmerking konden komen. De Raad van State stelt dat dit in strijd is met de decretaal gewaarborgde vrije keuze van de kandidaat.

33. Het Kaderbesluit Sociale Huur is nog niet gewijzigd

De minister van Wonen kondigde in maart 2012 een wijziging van het Kaderbesluit Sociale Huur aan, maar die is er vorig jaar niet gekomen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft uit het recente klachtenbeeld een lijst van knelpunten verzameld en die lijst aan de minister bezorgd. We sommen die tien knelpunten even op:

- 1 Als een woning niet in goede staat verkeert op het moment dat ze wordt aangeboden, is het voor de kandidaat-huurder onduidelijk op welke herstellingen hij kan rekenen tegen het moment dat de huurovereenkomst start.
- 2 Geen huurrechten voor een meerderjarig kind dat al lang inwoont als de langstlevende ouder overlijdt.
- 3 Geen recht op premie of hulp bij een verplichte verhuizing ten gevolge van een renovatie.
- 4 Onvoldoende motivering bij versnelde en prioritaire toewijzingen van sociale huurwoningen.
- 5 Hoge huurlasten omdat een individuele meting niet mogelijk is.
- 6 Zwakke aanpak bij klachten over domiciliefraude.
- 7 Gebrek aan verantwoording voor de kosten die de verhuurder aanrekent bij het vertrek van de huurder.
- 8 Onduidelijkheid over wie de kosten van de plaatsbeschrijving moet dragen, als er geen externe expert wordt aangesteld.
- 9 Oude huurwaarborgen van vóór 1985 geven geen intrest tot januari 2008, hoewel de waarborg over die volledige periode ter beschikking van de verhuurder was.
- 10 Onduidelijke informatie over de toepasselijke lokale toewijzingsreglementen.

Er ligt momenteel wel een ontwerp van Decreet tot wijziging van de diverse decreten met betrekking tot wonen ter discussie met ook gewijzigde regels rond sociale verhuring. Zo zullen de kosten voor de plaatsbeschrijving bij sociale verhuring daar geregeld worden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden wel wat klachten over de kosten voor de plaatsbeschrijving ontvangen.

34. En de lang beloofde huurpremie... die kwam er

Sinds augustus 2012 kan al wie vijf jaar wacht op een sociale woning, een huurpremie krijgen om een woning op de privémarkt te huren. Die privéhuurprijs mag een bepaald bedrag niet overschrijden – afhankelijk van de gezinssituatie. Meteen bereikten ons een aantal klachten over de kwestie dat een theoretische geïndexeerde huurprijs werd bekeken, ook al betaalde de huurder deze huurprijs in werkelijkheid niet. Dit werd vrij snel rechtgezet. Nu toetst het Agentschap Wonen-Vlaanderen de werkelijk betaalde huurprijs.

Een tweede probleem gaat over de volledigheid van informatie bij het recht op een huurpremie.

Een dame van tachtig moet haar privéhuurwoning verlaten en polst eens bij de sociale huisvestingsmaatschappij wat haar plaats op de wachtlijst precies is. Ze staat nog heel ver op de lijst. Er is geen kans dat ze over een paar maanden een sociale woning toegewezen krijgt. Haar pensioen bedraagt zo'n 1.000 euro per maand. Ze zoekt weer een woning op de privéhuurmarkt en kan de in 2012 ingevoerde huurpremie krijgen, wat de huurprijs van 500 euro draaglijk maakt. Ze heeft heel wat kosten voor de verhuizing en de inrichting van het appartement gemaakt. Ze woont een tijdje op haar nieuwe plek en dan biedt de maatschappij haar toch een woning aan: een nieuwe verhuizing met al die kosten en inspanningen ziet ze op haar leeftijd niet zitten en ze weigert het aanbod zonder over de gevolgen na te denken. Dan valt er een brief in de bus dat ze geen aanspraak meer kan maken op de huurpremie omdat ze de sociale huurwoning heeft geweigerd. Dat is twee keer pech hebben: ze verliest de premie - wat ze niet wist - en ze mist een huurprijs die aangepast is aan haar inkomen (zou iemand dat eens becijferd hebben?). Met wat betere ondersteuning zou het meteen duidelijk geworden zijn dat alle verhuiskosten binnen het jaar gecompenseerd werden door de sociale huurprijs.

Het is aangewezen dat sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) bij het aanbieden van een sociale woning vermelden dat ook bij een eerste weigering de kandidaat-huurder zijn eventuele huurpremie zal verliezen. Het gevolg bij een tweede weigering - dat je geschrapt wordt uit het inschrijvingsregister - wordt doorgaans wel vermeld.

35. Lokale toewijzingsreglementen

Vorig jaar stelde de Vlaamse Ombudsdienst het lokale toewijzingsreglement met een al te sterke lokale binding in vraag. En ook in 2012 zagen we weer gemeentes voorrang geven aan hun senioren bij toewijzing van een sociale woning.

In dossier 2012-0132 voelt een inwoner van Hasselt zich erg benadeeld door het lokale toewijzingsreglement dat voorrang geeft aan senioren 65+ voor woningen in en om het centrum van Hasselt. Zelf is ze 55 en ze ziet haar kans verkeken om binnen afzienbare tijd daar een woning toegewezen te krijgen. Ze staat al jaren op de wachtlijst. Haar leed wordt enigszins gelenigd door de huurpremie die ze in het najaar van 2012 krijgt.

36. De actualisatie van het inschrijvingsregister zou klantvriendelijker kunnen

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt in 2012 enkele klachten van verzoekers die na actualisatie geschrapt werden uit het inschrijvingsregister: ze hebben niet tijdig gereageerd. De kandidaten stellen dat ze de gewone brieven van de maatschappij (tot tweemaal toe) niet hebben ontvangen.

In dossier 2012-0262 kan De Oostendse Haard geen verzendbewijs van die brieven voorleggen en wordt de schrapping van een verzoekster toch ongedaan gemaakt na een bezwaar bij de Afdeling Toezicht van Inspectie RWO. Die vrouw stond al zeer lang op de wachtlijst en heeft door de heropname nu ook aanspraak kunnen maken op een huurpremie. Omdat de duur van de opname op de wachtlijst van groot belang is voor deze premie, pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een klantvriendelijke omgang met de procedure van de actualisatie: geef er extra ruchtbaarheid aan via de site of via de sociale

partners als OCMW's en CAW's en probeer de kandidaten bv. ook met een mailing te bereiken. Te veel kandidaten verliezen hun plaats op die lijst en die plaats is nu van groter belang door de huurpremie voor wie al lang wacht.

37. Ook de huurprijsherziening kan klantvriendelijker

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt ook in 2012 verscheidene klachten over de huurprijsherziening. Zo'n herziening is mogelijk als het inkomen van de huurder minstens 20% lager ligt dan het inkomen van 3 jaar geleden. Die berekeningen zijn voor de huurder vaak onduidelijk. De Volkshaard uit Gent is, na aandringen van de Vlaamse Ombudsdienst in dossier 2012-0224, toch bereid die berekening te doen bij verschillende soorten inkomens. In dat geval is die berekening op jaarbasis minder evident.

Een laattijdige aanvraag geeft geen aanleiding tot een herberekening met terugwerkende kracht. Het Kaderbesluit Sociale Huur voorziet hierin enkel naar de toekomst toe. Maar als een sociale huurder in werkelijkheid al vele maanden duidelijk een veel lager inkomen heeft, dan zou het recht op de aanpassing er wel eens alleen voor de wakkere huurder kunnen zijn.

38. Het recht op wonen, ook voor grote gezinnen

In dossier 2012-0082 woont de verzoeker met zijn echtgenote en 7 kinderen in een sociale huurwoning van Woonpunt Mechelen. De woning telt 3 slaapkamers en een nettovloeroppervlak van 68,13 m² (de ruimtes kleiner dan 4 m² niet meegerekend). Toen de verzoeker de woning in huur nam, was die groot genoeg. Er komt briefwisseling op gang tussen de bewoners en Woonpunt Mechelen over vocht- en schimmelproblemen in de woning. Op 28 maart 2012 krijgt de verzoeker een aangetekende opzegging toegestuurd, met een opzegtermijn van 6 maanden die eindigt op 30 september 2012. Als reden wordt aangegeven: overbevolking en schade die ontstaat door de manier van bewoning. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat dit niet kan. Aanvankelijk blijft de maatschappij bij haar standpunt maar later zorgt de maatschappij toch voor een oplossing. De bovenverdieping van de aanpalende woning, die al vijf jaar leegstaat, wordt ter beschikking gesteld van het gezin in afwachting van de toewijzing van een grotere woning.

De Afdeling Toezicht stelde het volgende in een brief van 15 oktober 2012 aan alle sociale huisvestingsmaatschappijen inzake de problematiek rond de overbezetting: “De principes van behoorlijk besturen impliceren dat wanneer de sociaal verhuurder zelf vaststelt of kan vaststellen dat een verhuring in strijd is met de normen inzake overbezetting, hij zelf het initiatief neemt om deze situatie te verhelpen.”

39. Behoorlijkheid gaat verder dan wettelijkheid, ook bij huurlasten

Een “goede praktijk van afrekeningen van de huurlasten” is er in 2012 nog niet gekomen en huurlasten zijn soms pijnlijk net niet sociaal.

Een huurder bij Ons Dak ontvangt in 2012 een afrekening voor het poetsen van de gemeenschappelijke delen in zijn appartement. Dit komt op 806,19 euro voor 2011 of 67 euro per maand. Dit is heel hoog. De huurdersbond legt een klacht neer bij Toezicht, die de procedure tot aanstelling van het poetsbedrijf toetst en stelt dat de klacht ongegrond is omdat dit volgens de regels is verlopen. Tijdens een bewonersvergadering in 2012 hebben de bewoners voorgesteld om de gemeenschappelijke delen opnieuw zelf te poetsen en zo komt er een goede oplossing. De Vlaamse Ombudsdienst heeft het dossier dan ook niet opnieuw onderzocht.

Maar veel klachten over te late, te hoge en onduidelijke afrekeningen blijven een probleem. Zo bleek in dossier 2012-0130 dat de voorloper van de fusiemaatschappij WoninGent, Scheldevallei, geen individuele afrekeningen bezorgde aan haar huurders van een bepaald gebouw. Ook de afrekening voor 2010 door WoninGent was niet helemaal correct. De Vlaamse Ombudsdienst heeft WoninGent aanbevolen om met de bewoners in dialoog te gaan en duidelijke informatie te geven over de afrekeningen. Dit is de goede weg opgegaan.

In twee andere dossiers rond huurlasten stelt de Vlaamse Ombudsdienst een verzoening vast:

- In dossier 2012-0019 zijn de meteropnames voor de verwarming niet juist en er is een zeer hoog totaal verbruik. WoninGent heeft 42.000 euro van deze meerkosten zelf ten laste genomen.
- In dossier 2012-0067 rekent Volkswoningbouw uit Herent te veel huurlasten aan voor het onderhoudscontract van de verwarming. Na aandringen bij de Vlaamse Ombudsdienst en advies van de toezichthouder wordt dit rechtgezet.

40. De kracht van een verzoening

In dossier 2012-0131 was de Vlaamse Ombudsdienst getuige van een mooi staaltje van verzoening. De verzoeker ontvangt een opzegging van zijn huurovereenkomst omdat er al lang veel klachten zijn tegen hem en zijn gezin over geluidsoverlast en onaangepast woongedrag. De vele aanmaningen hebben niets aan de situatie veranderd. De verzoeker kan dit moeilijk aanvaarden. Huisvesting Tienen organiseert een gesprek met de buurtbewoners en de verzoeker met zijn gezin. Ook de Vlaamse Ombudsdienst is hierbij aanwezig. Er vallen harde woorden en tranen, maar het gezin van de verzoeker krijgt van de maatschappij een nieuwe kans. De opzegging van de huur wordt ingetrokken.

41. De Vlaamse Ombudsdienst gaat niet in tegen de vrederechter.

Soms komt een verzoeker klagen nadat de vrederechter zich al heeft uitgesproken. De Vlaamse Ombudsdienst bemiddelt niet tegen de inhoud van zo'n vonnis in. In dossier 2012-0084 vragen we wel aan de maatschappij om het verstekvonnis waarin de huurovereenkomst wordt ontbonden, niet uit te voeren voor de uitspraak op verzet. De maatschappij gaat daarop in.

42. Sociale koopwoningen

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt ook klachten over sociale koopwoningen. Uit de klacht 2012-0150 over het bepalen van de inkomensgrenzen voor een sociale koopwoning onthouden we dat Sociaal Wonen arro Leuven geen rekening moet houden met het inkomen van een derde persoon waar de verzoeker kostenbesparend een woning mee deelt, maar die niet zal mee verhuizen naar de aan te bieden koopwoning. Dit deed

ze aanvankelijk wel. In ditzelfde dossier meende de verzoeker een klacht over schending van de privacy te hebben, maar toch bleek dat op basis van een KB van 22 mei 2001 de maatschappij wel degelijk toegang heeft tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid om na te gaan of iemand voldoet aan de koopvoorwaarden voor een sociale lening.

De aanleg van voetpaden en gemeenschappelijke delen tussen sociale koopwoningen kan al eens mislopen.

In dossier 2012-0312 klopt een koper van een sociale koopwoning aan bij de Vlaamse Ombudsdienst: hij woont al een jaar in zijn appartement, maar tussen de voordeur en de straat is het één modderpoel. Arro Antwerpen is momenteel nog eigenaar van die strook, maar die zal in de toekomst worden overgedragen aan de stad Antwerpen. Daar is de strook opgenomen in een hele heraanleg van de wijk en moet er nog onteigend worden. De subsidies voor deze werken worden dan weer via de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) geregeld. Een ingewikkeld kluwen dus. Gelukkig heeft een plaatsbezoek met de Vlaamse Ombudsdienst alle betrokkenen doen inzien dat er zich een voorlopige oplossing opdringt met een tijdelijke aanleg van de strook.

De Vlaamse Ombudsdienst haalt in dossier 2012-0137 een verzoeningsresultaat: een intercommunale vraagt aan de eigenaar van een sociale koopwoning een schadevergoeding van 12.054 euro omdat hij de woning vroegtijdig verkoopt. De verzoeker moet naar het buitenland verhuizen, maar daar wil de intercommunale geen rekening mee houden omdat de woning wordt verkocht aan mensen die boven de inkomensgrenzen zitten. Door onderhandeling heeft de Vlaamse Ombudsdienst de intercommunale doen inzien dat hier eigenlijk de voorziene schadevergoeding van 2.000 euro bij overmacht diende aangerekend te worden. In die zin wordt nu een kleine 10.000 euro schadevergoeding terugbetaald aan de verzoeker die momenteel in het buitenland woont. Onderhandelen heeft dus zin en het is mooi dat de intercommunale daarvoor openstaat.

43. Tegemoetkomingen bij woningen

In 2012 nam de klachtenbehandelaar voor Wonen-Vlaanderen 210 klachten voor zijn rekening. Zoals in de inleiding (randnummer 31) al aangegeven: die klachten werden tijdig en grondig behandeld, waardoor er minder klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst belanden, wat zeker een expliciete vermelding waard is (men weet immers dat het hier gaat om materie, die de burger erg nauw aan het hart ligt, getuige daarvan ook de top 5 van meest gestelde vragen over “Bouwen, wonen en energie” bij de Vlaamse Infolijn 1700, waar de woonpremies van dit agentschap helemaal bovenaan staan, zie Jaarverslag 2012 van de Infolijn 1700, p. 19).

Ook dit jaar opnieuw een aantal klachten over geweigerde renovatiepremies in geval van opgesplitste wooneenheden. In het rapport klachtenbehandeling eerste lijn Wonen-Vlaanderen wordt ook een pleidooi gehouden om deze densere woontiteiten niet uit te sluiten van de renovatiepremie. Dit is nu wel het geval omdat die opgesplitste woonheden in die kleinere vorm nog geen 25 jaar bestaan.

Wonen-Vlaanderen en de minister van wonen willen graag inbreidingsprojecten met goede woongelegenheden ondersteunen. Maar door het grote succes van de renovatiepremie op de bestaande woningvoorraad zijn de beschikbare budgetten maximaal benut, zo niet al overschreden.

Energie

De Ombudsman voor Energie is door zijn brede bevoegdheid en goede werking de instantie bij uitstek waar burgers terecht kunnen met hun energiekachten die meestal op de energiefacturen slaan. Klachten die uitsluitend onder de Vlaamse bevoegdheid vallen, zoals de groenestroomcertificaten voor zonnepanelen, worden correct behandeld door de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG). Wie meer wil weten over nieuwe energiepremies en de V-test, wordt vlot verder geholpen door de diensten van de 1700. En wie eerder een beleidsklacht heeft, krijgt een degelijk antwoord van het kabinet van de Vlaamse minister, bevoegd voor energie. Daarom krijgt de Vlaamse Ombudsdienst nog zelden tweedelijnsklachten die een diepgaander onderzoek vergen.

44. Zo heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in het dossier 2013-0195 aan de eigenaar van zonnepanelen alleen maar kunnen bevestigen dat de VREG terecht geen schatting van productie maakt voor de periode dat de omvormer defect was. Er wordt wel geschat als alleen de productiemeter defect is. In het eerstelijnsklachtenrapport van de VREG lezen we trouwens dat de schattingsprocedure nogmaals aangepast is in het voordeel van de eigenaars van zonnepanelen. Niet dat 2012 een rimpelloos jaar was voor de VREG. Het beheer van meer dan 200.000 dossiers was volgens het eerstelijnsklachtenrapport door een beperkte capaciteit niet altijd evident en leidde opnieuw tot een achterstand in de behandeling van de aanvragen. Maar duidelijke communicatie en een alerte klachtenbehandeling hebben het ongenoegen van de burger goed opgevangen. En structureel wordt ook aan een oplossing gewerkt: in 2013 wordt een deel van de huidige VREG-taken doorgeschoven naar de netbeheerders en het Vlaams Energieagentschap (VEA).
45. Het VEA krijgt voornamelijk klachten over de toepassing van de regelgeving inzake energieprestaties en binnenklimaat (EPB). Het eerstelijnsklachtenrapport bevat helaas weinig informatie over de inhoud van die klachten. Ongetwijfeld komt de EPB-software geregeld aan bod. Recent heeft de Vlaamse Ombudsdienst van een architect nog het signaal gekregen dat ook de nieuwe versie 1.7.1 blokkerende fouten bevat. Het blijft volgens de architect sowieso een moeilijke, niet gebruiksvriendelijke en door kwaadwilligen manipuleerbare tool. Hoog tijd voor een versie 2.0.
46. Tot slot verwijzen wij naar de twee aanbevelingen op het vlak van gratis water, die ook gelden voor gratis elektriciteit (zie randnummer 55).
47. En ook over de boetes bij het VEA valt er wel iets te zeggen. Maar onze opmerkingen over boetes staan dit jaar globaal verzameld in het onderdeel Bestuurszaken van dit jaarverslag, onder randnummer 15.

Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed

Verwachtingen bij Ruimtelijke Ordening en Milieu

Bij de hoofdzetel van een multinational informeren we of ze die drie huizen, vlak onder de 65 meter hoge schouw van hun West-Vlaamse vestiging, uiteindelijk toch niet willen opkopen (2013-0204).

Aan een kustgemeente leggen we uit dat we echt met z'n allen het ruimtelijke ordeningsbeleid moeten ondersteunen om niet langer permanente bewoning van weekendverblijven te dulden (2013-0565).

Omwonenden ondergaan al jarenlang vrijwel permanente geluidsoverlast van een industriële schrijnwerkerij (2012-0122).

48. Nu de eerstelijnsklachtenrapportages van zowel LNE als RWO toch wel enkele aanzetten vertonen om weg te geraken van die laatste plaats in de servicemeter, wordt het ook een stuk zinvoller om zich samen te beraden over het klachtenmanagement ruimtelijke ordening en milieu.

Maar het moet ons dus van het hart: vergeleken met wat we elders in dit Jaarverslag vaststellen, vertoont de bundeling per beleidsdomein hier nog te weinig inhoudelijke meerwaarde. We stippen uiteraard wel enkele lichtpunten aan:

- de Vlaamse Landmaatschappij, Aquafin en De Watergroep hebben, zoals gewoonlijk, een meer dan degelijk klachtenrapport;
- de VMM beperkt zich tot enkele klachten over eigen waterwinners, maar gaat wel dieper in op de bevindingen van de Vlaamse ombudsman daarover in het Jaarverslag 2011. Tevreden stelt de ombudsman ook vast dat de VMM nauwer is gaan samenwerken met de 1700 in 2012;
- het Agentschap Inspectie RWO rapporteert over enkele nuttige lessen die het uit de klachtenbehandeling van de afgelopen jaren en interne feedback getrokken heeft.

In negatieve zin, valt ons vooral het departement LNE op. Dat is erg jammer want 'Klachten over milieuhinder' staat bijvoorbeeld op de tweede plaats in de top 5 van de meest gestelde vragen aan 1700 over natuur en milieu. De geregistreerde klachtenbehandeling is blijkbaar beperkt tot enkele complexe dossiers. Nochtans moet er, met onder meer de milieu-inspectie op vijf buitendiensten, inhoudelijk toch wel een en ander te rapporteren vallen.

En het is misschien, ook daarom, goed om het hier eerst even te hebben over hoe we ons soms voelen bij klachtenbehandeling in dit domein. Of we nu ambtenaar zijn, ombudsman of politicus. Allemaal kennen we dat gevoel. De burger verwacht een oplossing, maar het klachtenmanagement is er zich vooral pijnlijk van bewust dat er een heleboel actoren en factoren spelen. Met z'n allen begrijpen we het wantrouwen en het ongeduld van de omwonenden wel, in de ogen van wie niemand echt de vinger lijkt te kunnen leggen op de kern van het probleem.

Neem die schrijnwerkerij (2012-0122), die we achteraan in de vorige kader introduceerden. Achter de schermen gebeurt er heel wat, zoals bijvoorbeeld geluidsmetingen. Maar al die tijd, gaat die geluidsoverlast maar door. Ook wij, op de Vlaamse Ombudsdienst, volgen vandaag deze zaak nog steeds op en vrezen nu al dat er onvoldoende garanties zijn om van die schrijnwerkerij ook echt dingen af te dwingen. Als klachtenmanagers zullen we in zo'n geval bijvoorbeeld aan de handhavende overheid vragen om ook voldoende rekening te houden met de periode dat de objectieve hinder voor de omwonenden voortduurt, maar of we daarmee de zaak gaan oplossen? Of we kijken uit naar het aangekondigde nieuwe instrument van de bestuurlijke dwangsom, dat in zulke gevallen hopelijk ook wat soelaas zal brengen. Maar opnieuw, zal dat die geluidsoverlast ook echt stoppen?

En over alle dossiers heen, komen we - als centrale klachtenactoren - vaak uit bij de gemeente, bijvoorbeeld wanneer we wijzen op het Vlaams Handhavingsplan Ruimtelijke Ordening 2010, dat voor kleinere bouwvertredingen erg rekent op de gemeente. Al spijt het ons om te moeten vaststellen dat we vooralsnog weinig handhavingsvisie aantreffen in de nieuwe bestuursakkoorden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft na de gemeenteraadverkiezingen van oktober 2012 de eerste bekendgemaakte bestuursakkoorden tegen het licht gehouden, maar trof voorlopig nauwelijks enige handhavingsvisie op het vlak van ruimtelijke ordening aan. Met een uitgewerkte visie kan nochtans ten aanzien van de melder beter verantwoord worden waarom ervoor geopteerd wordt om, na een aanmaning en het opstellen van een proces-verbaal, geen herstellvordering uit te werken.

Maar in deze reflectie hier, geven we u zeker toch ook graag dit verhaal mee, om ook aan te tonen dat het wel degelijk mogelijk is om dingen samen te verwezenlijken, ook vanuit het klachtenmanagement.

Zorgwonen in Lede (2013-0297)

Oma wordt wat oud om zelfstandig te kunnen wonen. Zoon en schoondochter trekken bij haar in. Kangoeroewonen of zorgwonen heet dat; en de overheid moedigt dit aan. Zo heb je geen bouwvergunning nodig voor de aanpassingswerken aan de woning. En er zijn ook regels, die ervoor zorgen dat het pensioen van oma niet naar beneden gaat. Maar om van dat alles te kunnen genieten, moet oma wel een code 'Zorgwonen' in het bevolkingsregister krijgen. Helaas! De dienst bevolking van Lede kent die code niet en kent de code dus ook niet toe. En het straffe is: we kunnen dat de Leedse bevolkingsdienst nauwelijks kwalijk nemen. Echt voldoende concrete informatie, is zo goed als onvindbaar. Niet op het net, niet door raadpleging van andere bronnen; en ook niet bij navraag bij de beleidsdomeinen Wonen, Ruimtelijke Ordening en Welzijn. Het is fijn dat Brussel mooie wetten maakt over Kangoeroewonen, maar die Brusselse wetten moeten wel in Lede "waargemaakt" worden. En dat gaat niet vanzelf. En dat gaat ook niet, als ieder in zijn eigen hokje communiceert of klachten behandelt.

Oh ja. Het koppel uit Lede laat zopas weten dat het porretje van de Vlaamse Ombudsdienst begin 2013 effect had. De bevolkingsdienst kende hen ondertussen toe, waar ze recht op hebben. Wij, op onze beurt, rekenen er nu op dat het departement Ruimte nu ook snel werk maakt van onze aanbeveling om duidelijke informatie beschikbaar te stellen.

49. Plangaten in portemonnee

Zoals elk jaar, kwamen weer heel wat mensen ons vinden in het kader van een zogenaamde bestemmingswijziging. Nog te vaak zien we dat de openbare onderzoeken onvoldoende bekend(gemaakt) zijn en de ombudsman pleit ook al, sinds jaar en dag, ervoor om minnelijke schikking bij planschade mogelijk te maken.

Meer algemeen experimenteert de Vlaamse overheid al enige tijd met allerlei vormen van burgerparticipatie, maar ook het decretaal verplichte onderdeel van een openbaar onderzoek bij ruimtelijke uitvoeringsplannen blijft natuurlijk zijn belang hebben. Voor de aanvaardbaarheid van de uiteindelijke beslissing is het alleszins noodzakelijk dat de betrokkenen de kans gehad moeten hebben tijdig hun zeg te doen. In oktober 2012 heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog deelgenomen aan een brainstormsessie van het departement voor een meer efficiënte en eigentijdse bekendmaking.

Maar dit jaar willen we toch vooral iets vertellen over planbaten.

In dossier 2013-0473 hebben de percelen van de verzoekers, eigenaars in onverdeeldheid door nalatenschap, door een provinciaal ruimtelijk uitvoeringsplan (RUP) een andere bestemming gekregen. Dat RUP kadert in de aanpak van permanente bewoning van weekendverblijven. De percelen van de verzoekers lagen voordien in recreatiegebied en liggen nu in “specifiek woongebied met bosrijk karakter”. De Vlaamse Belastingdienst rekent een planbatenheffing aan op basis van de totale oppervlakte van de percelen. Eén van de percelen is erg groot (18.000 m²), en dat brengt het te betalen bedrag voor dat perceel op 386.270 euro. In een bezwaarschrift wijzen de verzoekers erop dat de stedenbouwkundige voorschriften in het provinciaal ruimtelijk uitvoeringsplan (PRUP) erg beperkend zijn. Zo mag per perceel slechts voor in totaal 300 m² ontbost worden in functie van het oprichten en handhaven van constructies (met een bebouwbare oppervlakte van maximum 100 m²), een perceelstoegang, tuin en/of terras, én mogen de percelen niet gesplitst worden. Zeker voor erg grote percelen is de oppervlakte van nuttige bestemmingswijziging dan slechts een minimale fractie van de totale oppervlakte, zodat een forfaitaire berekening van de meerwaarde op basis van de totale perceelsoppervlakte niet in verhouding tot de werkelijke meerwaarde staat. Het bezwaar tegen de planbatenheffing voor het kleine perceel wordt afgewezen.

Volgens de regelgeving telt alleen de bestemmingscategorie, ‘wonen’ in dit geval. Met al dan niet strenge stedenbouwkundige voorschriften die de meerwaarde van de bestemmingswijziging grotendeels of zelfs geheel uithollen, wordt in het decreet geen rekening gehouden. Dat leidt echter tot een erg verschillende behandeling, waarvoor de Vlaamse ombudsman niet meteen een redelijke verantwoording ziet.

Een perceel van 18.000 m² dat woongebied wordt en verkaveld kan worden in 20 à 30 percelen met gewone bouw mogelijkheden, wordt dan even zwaar belast als het perceel van 18.000 m² in dit dossier, dat niet gesplitst mag worden en waarvan slechts een fractie bebouwd kan worden.

De Vlaamse ombudsman nodigt de Vlaamse decreetgever uit om de huidige planbatenregeling te herbekijken, om tot een genuanceerder en passender systeem te komen. De categorie van gebiedsaanduiding ‘wonen’ lijkt alvast onderling te sterk verschillende situaties te omvatten. Zeker in het kader van de aanpak van permanente bewoning van weekendverblijven zijn erg strenge stedenbouwkundige voorschriften in

RUP's geen uitzondering. Alles wel beschouwd, vraagt de Vlaamse ombudsman zich af of, met respect voor het fiscale legaliteitsbeginsel, ook voor de meerwaardebepaling in het kader van de planbatenheffing met een concrete schatting gewerkt kan worden, ter vervanging van de huidige grote categorieën.

50. Vanzelfsprekend, zagen we nog veel meer in ons klachtenbeeld “ruimtelijke ordening”.

In dossier 2012-0244 wil een bedrijf een planologisch attest aanvragen en schakelt daarvoor een ontwerper in. Die is echter ook voorzitter van de Gemeentelijke Commissie voor Ruimtelijke Ordening. De GECORO, die advies moet verlenen over de aanvraag, aanvaardt dat zijn voorzitter, als ontwerper, het dossier komt toelichten en zijn mening komt geven over de talrijke bezwaarschriften die de omwonenden ingediend hebben. De beraadslaging en stemming gebeuren weliswaar zonder diens aanwezigheid, maar voor de omwonenden heeft het uiteindelijke, positieve advies alle legitimiteit verloren. De geldigheid van het advies komt in de verdere procedure nog aan bod, maar de Vlaamse Ombudsdienst acht het in de toekomst alvast aangewezen dat GECORO-leden niet zelf aan de GECORO een toelichting komen geven bij een zelf opgemaakt dossier voor een planologisch attest. Het wekt onnodig een schijn van partijdigheid (als ombudsnorm), en die schijn kan het best vermeden worden.

En er zijn helaas ook twee “klassiekers”:

1. Raad voor Vergunningsbetwistingen

Het is genoeg bekend dat ook de ombudsman er een probleem mee heeft dat dossiers, ingediend vóór 1 september 2011, niet afgehandeld geraken. Dat we vinden dat “de hand reiken” van twee kanten moet komen. En dat we daarbij in eerste instantie denken aan 40 schorsingsdossiers uit het eerste werkjaar. En ja inderdaad, dat ene dossier, waarvan we in het parlement voorspeld hebben dat het “ongegrond” zou worden, dat is dus uiteindelijk ook “ongegrond” geworden, na al die tijd.

2. Onroerend Erfgoed

Elk jaar, en dus ook in 2012, zien we eigenaars (2012-0176), die hun werken niet kunnen blijven uitstellen, met het gevolg dat zij geen recht meer hebben op een premie: het is genoeg bekend dat het huidige premiestelsel onvoldoende toelaat om betrouwbaar te plannen.

De Vlaamse Ombudsdienst kon wel een verzoening bereiken in de dossiers 2012-0288 en 2012-0118.

In dossier 2012-0288 heeft de verzoeker een verkrotte woning op een smal perceel geërfd, gelegen tegen de straat, in een beschermd dorpsgezicht. Van de stad mag hij de woning niet renoveren, omdat de weg op termijn wellicht verbreed zou moeten worden na de ontwikkeling van een achtergelegen woonuitbreidingsgebied. Van het Agentschap Onroerend Erfgoed mag de woning niet afgebroken worden omdat ze een belangrijk element in het dorpsgezicht vormde. Ondertussen dreigen heffingen op leegstand en verkrotting aangerekend te worden. Mede door de constructieve houding van de erfgoedconsulent en de gemeentelijke stedenbouwkundig ambtenaar kan na twee vergaderingen een compromis bereikt worden in deze catch 22: toch afbraak, met de bouw van een gelijkaardige woning, maar wel nog vrij dicht aan de straat.

In dossier 2012-0118 meldt het Agentschap Onroerend Erfgoed aan een gemeente dat kopieën van stedenbouwkundige vergunningen (voor een eventuele beroepsprocedure) alleen per post kunnen worden bezorgd. Maar dat stemt niet overeen met de regelgeving. Uiteindelijk verklaart het Agentschap een digitale kopie wel te aanvaarden, als er enkele richtlijnen in acht genomen worden.

Voegen we er zeker ook nog aan toe: die 2 verzoeningen, die kwamen er mede door de constructieve houding van de Erfgoedconsulent!

51. Een bodemattest bij erfopvolging?

In dossier 2012-0102 willen de erfgenamen de ouderlijke woning verkopen. Via het inlichtingenformulier vastgoed informatie van de gemeente vernemen zij echter dat de bodem er verontreinigd is. In 2004 had de gemeente dat vastgesteld na een melding van de buurman over een mazoutgeur. Op basis van een uiteindelijk conform bevonden verslag van oriënterend en beschrijvend bodemonderzoek besluit de OVAM dat een bodemsanering nodig is. De verzoekers komen niet in aanmerking voor het statuut van onschuldig bezitter, en staan voor erg hoge saneringskosten. Het valt te betreuren dat de verzoekers niet op de bodemverontreiniging gewezen werden vóór de aanvaarding van de nalatenschap. Bij die vorm van eigendomsverwerving moet volgens de regelgeving geen bodemattest gevraagd worden. Het schrappen van die uitzondering lijkt aangewezen. In het concrete geval zou het weliswaar geen verschil uitgemaakt hebben, omdat noch de gemeente, noch de ouders in 2004 de bodemverontreiniging gemeld hebben aan de OVAM, maar sinds 2008 zijn gemeenten dat wel verplicht.

Het Bodemsaneringsdecreet bevat enkele mogelijkheden voor wie de financiële last niet kan dragen, maar sommige moeten nog altijd worden uitgewerkt (draagkrachtregeling en cofinanciering), en ze lijken hoe dan ook niet nuttig te zijn voor de verzoekers.

Samen met onze verzoeker in de zaak 2013-0485 blijft de Vlaamse Ombudsdienst vooral uitkijken naar een interregionaal of desnoods Vlaams saneringsfonds voor gezinnen die geconfronteerd worden met saneringskosten als gevolg van een lekkende stookolietank.

In de beleidsnota Leefmilieu 2004-2009 werd de totstandkoming ervan op korte termijn beloofd, maar dat lijkt er ook begin 2013 nog altijd niet in te zitten. Het is nochtans geselecteerd als een sleutelproject van Vlaanderen in Actie.

52. In twee andere OVAM-dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst wel een verzoening bereikt. Na enige discussie over de inhoud van een bepaald diploma voor het item microbiologie heeft de OVAM in dossier 2012-0071 het studie bureau van de verzoeker dan toch erkend als bodemsaneringsdeskundige type II. En na een aanslepend overleg met de stad Antwerpen gaf de OVAM in dossier 2012-0218 een oplossing aan de wateroverlast voor enkele bewoners, die het gevolg was van saneringswerken die de OVAM uitgevoerd had op stadsgronden, achter de tuinen van de omwonenden.
53. Een betere bescherming tegen de afsluiting van leidingwater is nodig. Meer en meer opteren drinkwatermaatschappijen voor de afsluiting van de watertoevoer om betaling van openstaande schulden te verkrijgen. Water is een basisrecht, en daarom verdienen klachten over afsluiting alle aandacht. De Vlaamse Ombudsdienst heeft bij zijn onderzoek telkens vastgesteld dat de voorgeschreven procedure via de Lokale

Adviescommissie (LAC) bij het OCMW altijd gevolgd is, maar heeft in maart 2012 toch enkele bedenkingen doorgegeven aan de toezichthoudende VMM.

Voor één gesignaleerd probleem werd op dat moment al aan een oplossing gewerkt.

Door een decreetswijziging heeft de LAC sinds 1 juni 2012 nu ook voor water een beslissingstermijn van 30 dagen in plaats van 14 dagen, net zoals voor energie dus.

Verder is het de Vlaamse Ombudsdienst opgevallen dat er in enkele onderzochte dossiers meer dan zeven maanden zaten tussen de (voorwaardelijke) LAC-beslissing en de effectieve afsluiting, zonder dat de LAC tussentijds het verder geëvolueerde dossier nog eens bekeken had. Het gaat dan om LAC-beslissingen waarbij de drinkwatermaatschappij toestemming gekregen had om af te sluiten, als het afbetalingsplan niet gevolgd zou worden. Natuurlijk geeft die lange periode van zeven maanden aan de abonnee extra kansen om te betalen vóór afsluiting. Het dossier kan ondertussen echter sterk geëvolueerd zijn, waardoor de LAC bij een nieuwe beoordeling mogelijk een andere beslissing zou nemen, bijvoorbeeld omdat het grootste deel van de schuld inmiddels afbetaald is of de sociale situatie sterk gewijzigd is. Als reden gaven de betrokken drinkwatermaatschappijen op dat de LAC-zittingen, zeker in kleinere gemeenten, beperkt zijn want tijdrovend. Er moeten echter andere oplossingen mogelijk zijn om een aanvullende sociale toets vóór de effectieve afsluiting in te bouwen. Minstens zou het OCMW vooraf op de hoogte gebracht moeten worden van de geplande afsluiting en de nog openstaande schuld.

In zijn rapport “Sociale Aspecten Waterbeleid” van 21 november 2012 komt ook de Sociaaleconomische Raad van Vlaanderen (SERV) tot de vaststelling dat de drinkwatermaatschappijen een verschillende afsluitingspolitiek hebben. Zo opteert de Antwerpse Waterwerken (AWW) systematisch voor een afsluitingsprocedure, al vanaf schulden van 50 euro. Drinkwatermaatschappijen hebben echter ook andere opties, zoals incassobureaus en een gerechtelijke procedure. Die opties lijken voor de hand te liggen bij collectieve watermeters, maar blijkbaar niet voor de AWW.

In dossier 2013-0496 stellen de bewoners van enkele appartementen vast dat ze geen leidingwater meer hebben. De AWW heeft de toevoer aan de collectieve watermeter, op naam van de vereniging van mede-eigenaars, inderdaad voor het gehele gebouw afgesloten. De betrokken bewoners hebben nochtans altijd hun deel van de collectieve factuur aan de syndicus betaald, en zijn vooraf niet op de hoogte gebracht. De syndicus blijkt een conflict te hebben met zijn huurder in een van de appartementen, en heeft de laatste facturen niet doorgerekend aan de bewoners.

Maar er is ook geen LAC-procedure gevolgd, hoewel er meerdere gedomicilieerden zijn in het gebouw. De toezichthoudende VMM bevestigt dat een LAC volgens een strikte lezing van de regelgeving niet nodig is, een lacune die weggewerkt zal worden. De gedupeerde bewoners krijgen moeizaam informatie over de openstaande schulden, omdat zij voor de AWW derden zijn: alleen de vereniging van mede-eigenaars, met de syndicus als gemandateerde, is abonnee. Die syndicus weigert elke medewerking en ondertussen blijft het water anderhalve maand afgesloten. Wanneer de Vlaamse Ombudsdienst in de zaak betrokken wordt, is het kleine beetje goede nieuws alvast dat er gauw terug water uit de kraan komt.

De Vlaamse ombudsman vindt de houding van de AWW manifest onredelijk. Er zijn passender opties dan de afsluiting om volledige betaling van de facturen te verkrijgen. Bovendien hebben de gedupeerde bewoners een groot deel van de openstaande schuld

rechtstreeks aan de AWW betaald. Maar desondanks, moest de Vlaamse Ombudsdienst toch aandringen om dat water terug aangesloten te krijgen.

In het Jaarverslag 2011 werd al aanbevolen om heraansluiting niet systematisch uit te stellen tot de volledige betaling van alle schulden. De Vlaamse ombudsman voelt zich na lezing van het SERV-rapport nog gesterkt in die overtuiging. Volgens dat rapport gebeuren afsluitingen bij huishoudens die “veeleer niet *kunnen* betalen dan niet *willen* betalen”. Zij die niet willen betalen, doen dat meestal nog net op tijd. En als ze toch afgesloten worden, dan volgt over het algemeen zeer snel een heraansluiting na betaling van de schulden. Als uit een sociaal onderzoek blijkt dat het eerder een kwestie is van niet kunnen betalen, dan moet niet gewacht worden tot volledige betaling om weer aan te sluiten. De vraag is dan trouwens of de vereiste klaarblijkelijke onwil of fraude wel aanwezig was toen beslist werd om af te sluiten. Het OCMW moet binnen de LAC-werking zijn sociale rol ten volle spelen en voldoende assertiviteit tonen ten aanzien van de drinkwatermaatschappij.

Tot slot valt in het SERV-rapport op dat afgesloten abonnees (voordien) gemiddeld 54% meer water verbruikt hadden. Een oorzaak wordt niet gegeven, maar mogelijk wordt dat gemiddelde opgetrokken door een aantal abnormaal hoge facturen, die ook de gemiddelde abonnee voor betaalproblemen kan stellen.

54. Abnormaal hoog waterverbruik: graag wat meer billijkheid bij lekken

In dossier 2012-0300 kreeg de verzoeker tot zijn verbazing een factuur van 2.282 euro. De Watergroep wees aanvankelijk een minnelijke schikking af, omdat de binneninstallatie van de verzoeker niet conform was. Na bemiddeling werd aanvaard dat daar niet de oorzaak van het verhoogde verbruik lag, maar wel in de doorgeroeste leidingen in de muur van de badkamer. Dat kan wel als verborgen lek beschouwd worden, waardoor de verzoeker recht heeft op een minnelijke schikking.

Wie een abnormaal hoge waterfactuur ontvangt, en rekt op een minnelijke schikking wegens een verborgen lek, krijgt echter zelden dergelijk positief nieuws. De drinkwatermaatschappijen passen de voorwaarden uit het Algemeen Waterverkoopreglement strikt toe en de Vlaamse Ombudsdienst kan niet anders dan de betrokkenen maar meteen duidelijk maken dat ze weinig hoop moeten koesteren. De hoogte van het bedrag, dat geregeld hoger ligt dan 10.000 euro, tot zelfs een uitzonderlijke 36.676,16 euro, maakt weinig verschil uit.

De sensibilisering van de drinkwatermaatschappijen om geregeld de meterstand te checken ten spijt, komt de situatie nog te dikwijls voor.

Algemeen pleit de Vlaamse ombudsman voor meer billijkheid. Geregeld de meterstand checken blijft uiteraard een aanrader, maar geldt niet als voorwaarde voor een minnelijke schikking. De klagers die de Vlaamse Ombudsdienst aangesproken hebben, lijken alvast te goeder trouw. Zij zijn in eerste instantie slachtoffer en rekenen op enige solidariteit onder verbruikers. De Vlaamse ombudsman heeft daar begrip voor. Wie wel een minnelijke schikking krijgt, moet trouwens nog altijd tot de helft van het verhoogde verbruik betalen.

55. Gratis water: twee ombudsaanbevelingen blijven actueel

Het aantal klachten over de toekenning van gratis water blijft beperkt, ook in de eerste lijn. In dossier 2012-0039 bleek de informatie daarover op de facturen van de PIDPA vatbaar te zijn voor een verkeerde interpretatie door de klant. Na overleg heeft de PIDPA de formulering eenduidiger gemaakt.

Twee eerdere ombudsaanbevelingen blijven actueel:

1. Laat de regeling voor de toekenning van gratis water (en elektriciteit) meer aansluiten op de ontwikkelingen in de maatschappelijke realiteit, zoals co-ouderschap. De toekenning blijft vooralsnog volledig gekoppeld aan domiciliëring, wat bij co-ouderschap nadelig is voor de ouder bij wie het kind niet gedomicilieerd is. Drinkwatermaatschappijen raden dan een overeenkomst met de andere ouder aan, maar zoals een co-ouder eind januari 2013 nog mailde: na een echtscheiding is dat niet altijd mogelijk, en op het moment van de scheiding wordt zoets over het hoofd gezien. De Vlaamse ombudsman herinnert aan de algemene resolutie die het Vlaams Parlement op 30 november 2005 daarover al aannam. Dezelfde problematiek bestaat bij de toekenning van gratis elektriciteit.
2. Ga vijf jaar terug bij de toekenning van gratis water en elektriciteit. Tijdens een bespreking van een vraag om uitleg op 28 februari 2013 verwees de Vlaamse minister, bevoegd voor energie, nogmaals naar het nieuwe federale consumentenakkoord dat in voorbereiding is. De ontwerp teksten daarvoor bevatten echter geen oplossing voor dit probleem. De Vlaamse ombudsman dringt daarom aan op een Vlaamse specifieke regeling voor beide nutsvoorzieningen. Door een verbeterde informatieverstrekking op de facturen wordt het probleem weliswaar verder beperkt, maar verliest tegelijk ook het tegenargument van de administratieve last voor de verwerking in de tijd stilaan zijn kracht.

56. Vrijstelling van de saneringsbijdragen: kan de deadline geschrapt worden?

Ook bij ten onrechte niet-toegekende vrijstellingen (en compensaties) zouden drinkwatermaatschappijen voldoende ver in de tijd moeten kunnen teruggaan. Het huidige Drinkwaterdecreet belet hen dat.

In dossier 2012-0214 heeft de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid in mei 2011 erkend dat mevrouw een verminderde zelfredzaamheid heeft van 14 punten. Zij geniet van een federale tegemoetkoming met terugwerkende kracht tot 1 januari 2011. De erkenning geeft haar ook recht op een vrijstelling van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage. Die vrijstelling wordt in principe automatisch toegekend. Maar voor haar dossier is de automatische gegevensuitwisseling tussen de Kruispuntbank en de drinkwatermaatschappij niet gelukt. Mevrouw krijgt in september 2011 dan ook een waterfactuur zonder vrijstelling. Half december 2011 stuurt zij het algemene attest over verminderde zelfredzaamheid op naar de drinkwatermaatschappij, maar die vraagt meteen een specifiek attest op. Dat heeft mevrouw niet gekregen: de FOD krijgt normaal gezien feedback over die dossiers met mislukte gegevensuitwisseling, en die stuurt dan aan de betrokkenen zelf het nodige attest. Maar door wijzigingen aan de Kruispuntbank is ook dat niet gelukt in 2011. Mevrouw vraagt eind december 2011 dan zelf dat specifieke attest op bij de FOD, en legt dat na ontvangst in maart 2012 ook meteen voor aan de drinkwatermaatschappij. Dat is echter te laat voor 2011. Vanaf de jaarfactuur van 2012 is de vrijstelling wel verwerkt.

De drinkwatermaatschappij wijst erop dat de regelgeving 31 december van het kalenderjaar van de factuur als deadline hanteert. Tot half januari kan nog enige soepelheid getoond worden, maar dan moeten de gegevens doorgegeven worden aan de VMM. Die berekent mede op basis daarvan de hoogte van de eerstvolgende bovengemeentelijke saneringsbijdrage, waarmee de vrijstellingen en compensaties gefinancierd worden. De drinkwatermaatschappij aanvaardt soms toch nog latere attesten, maar dan moet de reden van de vertraging bij de FOD liggen. Hier had mevrouw het juiste attest meteen na de ontvangst van de waterfactuur moeten aanvragen, wordt geargumenteed.

De Vlaamse ombudsman beseft dat de timing voor het financieringsmechanisme strak is, maar meent dat de rechthebbenden op een vrijstelling daarvoor niet moeten opdraaien. Hij bemiddelt verder in het concrete dossier en beveelt alvast de schrapping van de decretale deadline aan.

Voortgaand op het SERV-rapport wordt de automatische toekenning van vrijstellingen elk jaar performanter, en werd in 2011 nog slechts 7,5% van de ongeveer 230.000 vrijstellingen manueel toegekend. De dossiers waarin ten onrechte geen vrijstelling verleend werd, zijn dus beperkt. Vragen om toekenning ná de deadline moeten nog zeldzamer zijn, en kunnen zo nodig trouwens verwerkt worden in de daaropvolgende berekening van de bovengemeentelijke saneringsbijdrage. De Vlaamse ombudsman verwacht van de drinkwatermaatschappijen ook voldoende actieve dienstverlening van de drinkwatermaatschappij en een efficiënte coördinatie met de FOD om situaties zoals die van mevrouw, maximaal te vermijden.

Bijlage

Tabel 1: Dossiers en onmiddellijke dienstverleningen

	2012	2011	2010	2000-2009 totaal	2000-2012 totaal
Nieuwe dossiers	271	579	981	10.673	12.504
Beoordeelde dossiers	308	678	1.052	10.666	12.704
Behandelde dossiers	371	777	1.253	14.925	17.326
Onmiddellijke dienstverlening	7.597	6.974	5.381	32.759	52.711
<i>Totaal</i>	<i>7.968</i>	<i>7.751</i>	<i>6.634</i>	<i>47.684</i>	<i>70.037</i>

1. Burgers vinden ons en zijn welkom bij ons. Klachten over de Vlaamse overheid en de werking van die overheid beoordelen, zijn uiteraard belangrijke aspecten van ons werk.

Standpunten verzoenen, en daar soms in lukken en soms niet, dat hoort er ook bij.

Temidden onze vele dossiers hebben we er 70 afgesloten met de kwalificatie 'verzoening'. In 16 dossiers besloten we dat de standpunten 'niet-verzoend' waren.

Dat is een verhouding die we jaar na jaar zien terugkeren.

En we doen zoveel meer.

Elke dag.

Burgers zoeken hun Vlaams ombudsman namelijk op voor van alles en nog wat.

Om dat samen te vatten, misschien dit verhaaltje nog.

Op 1 maart 2013 is er bij de Vlaamse Ombudsdienst een nieuwe collega begonnen. In een rapportje over zijn eerste 7 zaken, zien we dat hij al meteen mee het bad in moet:

1. dat dure postpakket komt maar niet aan;
2. de gemeente discrimineert mijn straat;
3. ik heb een probleem met het energieprestatieniveau van mijn huis;
4. ik zit met een familieruzie;
5. mijn baas in de supermarkt kan niet van mij afblijven;
6. men komt beslag leggen, omdat ik een GAS-boete niet betaald heb;
7. ik heb recht op extra arbeidsduurvermindering.

2. We hebben dit jaar, zoals beloofd, ook verder de ontevredenheid over ons eigen werk, gemeten (zie Jaarverslag 2011, randnummer 45). We zien opnieuw een 20-tal expliciet ontevreden verzoekers. De redenen om ontevreden te zijn, blijven dezelfde als in 2011.

Tabel 2: Dossiers per thema (in procenten)

	2012
Wonen	12,1
Verkeer, Infrastructuur en Mobiliteit	16,1
Water en Energie	7,3
Onderwijs	5,6
Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu	5,5
Welzijn en Gezondheid	4,8
Economie en Werkgelegenheid	5,3
Vlaamse Fiscaliteit	4,5
Andere	38,7
<i>Totaal</i>	<i>100</i>

De algemene naam “Vlaams ombudsman” of “Vlaamse Ombudsdienst” doet nogal wat mensen bij ons belanden, ook al valt hun verhaal buiten onze bevoegdheid. Vandaar het hoge percentage ‘Andere’ thema’s. De belangrijkste zijn: consumenteklachten, klachten over telecommunicatie en over energieleveranciers.

Tabel 3: Ombudsnormen in de beoordeelde dossiers in 2012

	<i>aantal</i>	<i>%</i>
Goede uitvoeringspraktijk en administratieve nauwkeurigheid	56	28,0
Redelijke behandeltermijn	35	17,5
Zorgvuldige eerstelijnsklachtenbehandeling	12	6,0
Deugdelijke correspondentie	11	5,5
Actieve dienstverlening	14	7,0
Doeltreffende algemene informatieverstrekking	25	12,5
Efficiënte coördinatie	14	7,0
Billijkheid	6	3,0
Overeenstemming met het recht	10	5,0
Afdoende motivering	5	2,5
Andere normen	12	6,0
<i>Totaal</i>	<i>200</i>	<i>100</i>

Merk op dat de redelijke behandeltermijn, indicator bij Vlaanderen In Actie, erop vooruitgaat (17,5 % in 2012, tegen 26,3 % in 2011). Dit Jaarverslag en het klachtenboek bevatten tegenvoorbeelden, maar inderdaad ook voorbeelden van duidelijke vooruitgang (verzendritme onroerende voorheffing bijvoorbeeld of de beroepen indicatiestelling Vlaamse Zorgverzekering).