



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2016-2017) – Nr. 6
26 april 2017 (2016-2017)

Verslag

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening,
Energie en Dierenwelzijn
uitgebracht door Bruno Tobbacq en Valerie Taeldeman

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2016

Samenstelling van de Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening, Energie en Dierenwelzijn:

Voorzitter: Tinne Rombouts.

Vaste leden:

Piet De Bruyn, Andries Gryffroy, Bart Nevens, Axel Ronse, Ludo Van Campenhout, Wilfried Vandaele;
Robrecht Bothuyne, Lode Ceyskens, Tinne Rombouts, Valerie Taeldeman;
Gweny De Vroe, Lydia Peeters;
Rob Beenders, Bruno Tobback;
Johan Danen.

Plaatsvervangers:

Jelle Engelbosch, Sofie Joosen, Jos Lantmeeters, Jan Peumans, Grete Remen, Sabine Vermeulen;
Caroline Bastiaens, Sonja Claes, Jos De Meyer, Bart Dochy;
Mathias De Clercq, Willem-Frederik Schiltz;
Bert Moyaers, Els Robeyns;
Elisabeth Meuleman.

Toegevoegde leden:

Stefaan Sintobin;
Hermes Sanctorum-Vandevoorde.

Documenten in het dossier:

- 41** (2016-2017) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 tot en met 5: Verslagen

INHOUD

I.	Leefmilieu, Natuur en Ruimtelijke Ordening	4
1.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
2.	Repliek van de minister	6
3.	Vragen en opmerkingen van de leden	7
3.1.	Tussenkomst van Hermes Sanctorum-Vandevoorde	7
3.2.	Tussenkomst van Valerie Taeldeman	7
3.3.	Tussenkomst van Wilfried Vandaele	7
3.4.	Tussenkomst van Bruno Tobback	7
3.5.	Tussenkomst van Gwenny De Vroe	8
3.6.	Tussenkomst van Rob Beenders	8
3.7.	Tussenkomst van Lydia Peeters	9
3.8.	Tussenkomst van Lode Ceysens	9
3.9.	Tussenkomst van Bart Nevens	10
3.10.	Tussenkomst van Ingrid Pira	10
3.11.	Tussenkomst van Tinne Rombouts	11
4.	Antwoorden	11
4.1.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	11
4.2.	Antwoorden van de minister	14
5.	Bijkomende vragen en antwoorden	15
II.	Energie	16
1.	Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst	16
2.	Repliek van de minister	17
3.	Vragen en opmerkingen van de leden	17
3.1.	Tussenkomst van Valerie Taeldeman	17
3.2.	Tussenkomst van Rob Beenders	18
3.3.	Tussenkomst van Johan Danen	18
3.4.	Tussenkomst van Andries Gryffroy	18
3.5.	Tussenkomst van Willem-Frederik Schiltz	19
4.	Antwoorden	19
4.1.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	19
4.2.	Antwoorden van de minister	20
5.	Bijkomende vragen en antwoorden	21
	Gebruikte afkortingen	23

Bijlagen: zie [dossierpagina](#) op www.vlaamsparlement.be

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening, Energie en Dierenwelzijn besprak op 21 en 29 maart 2017 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2016. Op 21 maart werd in aanwezigheid van Joke Schauvliege, Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw, het deel met betrekking tot de bevoegdheden Leefmilieu, Natuur en Ruimtelijke Ordening besproken. Op 29 maart werd in aanwezigheid van Bart Tommelein, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Begroting, Financiën en Energie, het deel met betrekking tot de bevoegdheid Energie besproken.

De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde ten behoeve van beide besprekingen aan de commissieleden een uittreksel uit zijn Jaarverslag 2016. Deze uittreksels zijn opgenomen op de [dossierpagina](#) van dit document op www.vlaamsparlement.be.

I. Leefmilieu, Natuur en Ruimtelijke Ordening

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, licht het jaarverslag toe en legt uit dat de rapportage anders wordt aangepakt dan voorheen. De eerstelijnsklachtenbehandeling door de Vlaamse overheid is van alsmaar hogere kwaliteit en wordt vanaf 2017 meteen toegevoegd aan het jaarverslag. Voor een correcte lezing is dat onontbeerlijk. De dagelijkse werking en verslaggeving zijn afhankelijk van wat er gebeurt vooraleer onvrede tot bij de ombudsman komt. Het betekent ook dat er een parlementair stuk van ongeveer duizend bladzijden voorligt. Dat integraal doorworstelen, is onhaalbaar, maar er is een selectie gemaakt uit het klachtenboek en het jaarverslag, gericht op de respectieve bevoegdheden van de commissie.

De gekozen thema's water en omgeving zijn zeer representatief voor de algemene stand van zaken van het klachtenboek. Bepaalde onderdelen schoten al aardig op inzake klachtenbehandeling, andere minder.

Het thema 'water'

Het blijkt voor de ombudsdienst een stuk makkelijker te werken binnen het thema water dan in het thema omgeving. De algemene kwaliteit van de verslaggeving inzake water is zeer goed en biedt een goed beeld van bijvoorbeeld hoe De Watergroep omspringt met klachtenbehandeling.

De ombudsman nam zich voor in zijn vernieuwde mandaat meer aandacht te besteden aan de verzoeningsresultaten van klachtenbehandeling. De Watergroep laat in hun eigen rapport zelf ook meteen 625 oplossingen/verzoeningsresultaten zien. Klachtenbehandeling moet de toegevoegde waarde bij het overheidsproces aantonen. Dat houdt niet louter in dat er een luisterend oor is, en duiding van de mogelijkheden voor burgers, maar ook dat er concrete oplossingen zijn. De Watergroep past helemaal in dat plaatje. De ombudsman kan vertrouwen op de resultaten van een dergelijke klachtenbehandeling en hoeft niet tot in detail alle mogelijke problemen uit te zoeken. Het laat toe om voor het thema water een aantal goede praktijken te duiden in het jaarverslag en tegelijk ook de meer betwistbare aan te wijzen en aan te geven waar verfijning nodig is. Voor het beleidsdomein Water gaat het dan vaak over aspecten in het kader van een algemene evaluatie van het algemeen waterverkoopreglement.

De basisboodschap voor water spitst zich echter toe op de positieve evolutie. De Vlaamse toezichthouder, de VMM, maakt het ook eenvoudiger. Zij werken volgens een model dat de Vlaamse Ombudsdienst absoluut ondersteunt. Het kan

inspirerend zijn voor andere sectoren. Zo kan de VMM veel actiever en efficiënter inspelen op een klacht inzake 'bruin water', die via diverse klachten ook bij de ombudsdienst terechtkomt. Zij hebben aansturingsbevoegdheden ten overstaan van de watermaatschappijen en kunnen vanuit expertise aan opvolging doen. Dat is beter dan dat een ombudsman de zaken vanuit Brussel probeert te beheersen.

Het thema 'omgeving'

In het beleidsdomein Omgeving ligt het moeilijker. Bij een aantal overheidsdiensten is er een zeer goede klachtenwerking, met name de OVAM en de VLM, die zowat jaarlijks zo in beeld komen. Ook zij maken de zaken voor de ombudsdienst aanzienlijk makkelijker omdat ze voldoen aan de verwachtingen. Ze kunnen her en der een toegevoegde waarde leveren, maar verder werkt het daar prima.

Traditioneel moeilijker is het als het gaat om onvrede met Ruimtelijke Ordening en Milieu. De onvrede is op te delen in twee kanten: vergunningen en handhaving. Met betrekking tot vergunnen is er bij de ombudsdienst een relatief beperkt klachtenbeeld. De ombudsman kan dan ook niet bevestigen dat er allerlei ingrepen nodig zijn. Vanuit het beschikbare klachtenbeeld inzake Omgeving blijkt dat vrij beperkt. De ombudsman kreeg in de voorgaande jaren vooral termijnproblemen bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen voor de kiezen. In de cyclus daarvoor, op het vlak van doorlooptijden en dergelijke, blijkt evenwel niet een groot probleem bij de ombudsdienst.

Handhaving keert evenwel heel veel terug. Daarop richt de ombudsman de focus, ook na 2016: handhaving inzake milieu en ruimtelijke ordening en wat er beter kan. Dat brengt mensen ook bij de ombudsman. De verwachtingen inzake handhaving liggen al enige jaren hoger dan wat de realiteit brengt. Men gaat ervan uit dat de Vlaamse overheid meer toelaat. Het klachtenrapport van de VLM heeft het bijvoorbeeld over de landbouwers die te kampen kregen met overvloedige regenval. Ze vroegen om uitstel van nitraatmeting op de velden. Het klachtenrapport biedt een heldere uitleg over het niet-toestaan van dat uitstel. Dat laat toe de redenering van de overheid te begrijpen. Dergelijke beschrijving van omgaan met onvrede mist men in het kader van handhaving. De Vlaamse overheid moet ook in dat specifieke domein als coach en producent van regelgeving in de klachtenrapportage meer kunnen brengen dan het geval is.

In het jaarverslag begint het hoofdstuk rond handhaving met de vaststelling dat de legislatuur al een eind is opgeschoven en dat de hervorming van de overheidsorganisatie inzake Omgeving, met de integratie van Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu, stilaan doorzet. Het regeerakkoord kondigt een ombudsdienst aan die zich buigt over handhaving inzake hinder door geluid, geur enzovoort. Er moest een betere stroomlijning komen ter zake, met actieve dienstverlening en terugkoppeling naar wie onvrede uit. OVAM meldt dat ook zij veel meldingen krijgen omdat ze enige bekendheid genieten inzake handhaving op het vlak van milieu, ook al hebben ze er geen enkele bevoegdheid in. De ombudsman vindt in die opmerking steun voor zijn stelling dat er meer moet gebeuren dan nu het geval is.

Wat betreft Omgeving herinnert het jaarverslag aan een rapport dat in 2016 is uitgebracht over planmatig toezicht in klasse 2-bedrijven voor wat milieuhandhaving betreft. Dat blijft de ombudsman bezighouden omdat louter reactief optreden bij klachten wel klagers blij maakt, maar het is niet het enige dat een overheid moet doen.

Bladzijde 17 en 18 van het jaarverslag gaan in op het zichtbaar maken van ruimtelijke handhaving. Vanuit het klachtenbeeld richt dit aspect zich meer op de gemeenten. Dergelijke boodschappen hoeven ook niet enkel vanuit de

ombudsman te komen, maar kunnen ook via klachtenrapporten en sluiten perfect aan bij de coachende rol van de Vlaamse diensten voor lokale besturen inzake ruimtelijke ordening.

2. Repliek van de minister

Minister *Joke Schauvliege* bevestigt haar enthousiasme over de werking van de Vlaamse Ombudsdienst en de jaarlijkse rapportage. Het reikt handvatten en lijnen aan om het beleid op te sturen. Wat betreft Water zijn er heel wat aanbevelingen en de minister stelt trots vast dat er al een hele weg is afgelegd. Het jaarverslag van de ombudsdienst komt met interessante suggesties.

De minister wijst erop dat er twee grondige evaluaties lopen. Een eerste gaat over het algemeen waterverkoopreglement. Voor alle drinkwatermaatschappijen is een algemeen waterverkoopreglement aangenomen. Dat bracht een positieve verandering teweeg, maar het kan nog beter. Alles wat rechten en plichten aangaat van de drinkwatermaatschappijen en van de abonnees, wordt doorgelicht. De knelpunten die gaandeweg opduiken en ook die uit het voorliggende verslag, worden opgelijst om in de evaluatie te onderzoeken. Die doorlichting gebeurt niet vanuit een ivoren toren, maar middels een klankbordgroep. Ook de ombudsdienst is daarin vertegenwoordigd.

Tweede element zijn de aanpassingen inzake de tariefstructuur. Ook in dat verband levert het jaarverslag van de ombudsdienst heel wat aanbevelingen. In de tweede helft van 2017 is een grondige evaluatie voorzien in samenwerking met de waterregulator, op basis van de cijfers van 2016. De knelpunten worden opgelijst en men wil dat zeer ruim bekijken en ook alle suggesties die in het parlement al zijn aangebracht, meenemen.

Een oud zeer blijkt de klachtenopvolging in het beleidsdomein LNE. Er zijn al vergaderingen met de ombudsman en de diensten over georganiseerd, maar het blijft een knelpunt. Vanaf 1 april 2017 is er niet langer een apart Departement LNE en een Departement Ruimte Vlaanderen. Er zal dan sprake zijn van één beleidsdomein Omgeving. Het kan een ijkpunt zijn om ook het klachtennetwerk en -management op het juiste spoor te zetten. De minister heeft aan de toekomstig secretaris-generaal schriftelijk bevestigd dat dat voor haar een absolute prioriteit is. Er moet een structuur voor worden uitgewerkt, in samenspraak met de ombudsman, gezien de expertise die daar aanwezig is.

De minister wil meteen ook het proces van de klachtenbehandeling bij de milieu-inspectie verbeteren. Er is wel een goed werkend milieuklachtenbehandelingssysteem en er is opvolging. Het loopt echter vaak fout met de terugkoppeling, zeker met het oog op de specificiteit met strafrechtelijke vervolging en dergelijke. Ook daar wil de minister graag de zaken in een nieuwe vorm gieten. De afdeling milieu-inspectie registreerde in het voorbije jaar 2500 klachten over in totaal 800 bedrijven.

Met betrekking tot Ruimte worden een aantal taken ook subsidiair aangepakt, met name door de lokale besturen. Ook in dat verband zijn er boeiende suggesties over hoe bepaalde aspecten planmatig beter kunnen worden aangepakt, meent minister *Joke Schauvliege*. Het handhavingsprogramma is daarvoor de basis en er wordt samengewerkt met de lokale besturen. Er zit wel een spanningsveld, zeker als het gaat om het registreren van klachten die met lokale situaties te maken hebben. Op dat vlak is het nog even zoeken, maar men neemt dat element mee in het geplande overleg vanaf 1 april 2017.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkost van Hermes Sanctorum-Vandevoorde

Hermes Sanctorum-Vandevoorde merkt dat het onderdeel water jaarlijks prominent terugkomt. Heeft dat te maken met het feit dat de waterfactuur voor mensen zo belangrijk is of is er meer aan de hand? Krijgt men een aantal problemen niet opgelost? De klachten inzake de eigen waterwinners lijken verminderd, stelt hij. Er zijn dus verschuivingen in het type klachten.

Wat betreft het handhavingsprogramma wil het lid weten of de minister oordeelt dat het functioneert. Er zijn heel wat verschillen onder gemeenten en de minister pleit voor meer transparantie. Ziet ze misschien een gebrek aan kennis en moet er meer in kaart gebracht worden?

Polders en wateringens zijn ook een steeds weerkerend punt, tot op het hilarische af, zoals het jaarverslag stelt. Wat moet daarmee gebeuren?

3.2. Tussenkost van Valerie Taeldeman

Valerie Taeldeman heeft vragen over de waterfactuur en de desbetreffende aanbevelingen. Ze is blij met de vaststelling dat steeds meer watermaatschappijen verzoeningsgericht werken. De ombudsman spreekt lovend over De Watergroep en de vele verzoenings- en oplossingsgerichte feiten. Ook de VMM krijgt een pluim. Er wordt in de commissie enkel verwezen naar De Watergroep, maar het lid wil weten of de positieve evolutie ook merkbaar is bij de andere drinkwatermaatschappijen. Hoe presteren zij?

De minister heeft het over twee grondige evaluaties. De ombudsdienst zou deel uitmaken van de klankbordgroep bij de evaluatie van het waterverkoopreglement. Is de ombudsdienst nog in andere beleidsdomeinen op die manier betrokken? Bij grondige evaluaties? Verder is er ook de evaluatie van de tariefstructuur of de integrale waterfactuur zoals die in voege trad per 1 januari 2016. Sommigen willen hier een vervroegde evaluatie, maar het lid begrijpt dat het heel wat inhoudt met 2,3 miljoen abonnees. Ze verwacht wel een zeer grondige doorlichting, maar meent ook dat de waterregulator, de VMM, de nodige tijd moet krijgen voor analyse. Kan de minister iets dieper ingaan op het verloop van de evaluatie van de integrale waterfactuur/tariefstructuur? Wie wordt erbij betrokken? Wanneer verwacht men de resultaten?

3.3. Tussenkost van Wilfried Vandaele

Wilfried Vandaele komt terug op het pleidooi voor meer ondersteuning van de lokale besturen inzake milieuhandhaving dat de ombudsman al een jaar eerder hield. De minister reageerde toen defensief. Het punt komt terug en men stelt vast dat er geen bijkomende ondersteuning kwam. De 308 Vlaamse gemeenten moeten 47.082 klasse 2-inrichtingen controleren. De facto is er niet eens een uur tijd per bedrijf en dat impliceert dat zo een bedrijf maar eens in de 16 jaar bekeken kan worden. Het lid hecht groot belang aan handhaving ter zake, maar die schiet duidelijk tekort. Hoe ziet men dat verder?

3.4. Tussenkost van Bruno Tobback

Bruno Tobback sluit bij die vraag aan. Bij afweging van capaciteit en frequentie voor controle van de bewuste bedrijven en met het oog op de mogelijkheid van ernstige problematieken voor sommige, vraagt hij zich af in hoeverre men zich zorgen moet maken. Er komt een systeem van eeuwigdurende vergunning. Als de vergunning opnieuw moet worden aangevraagd dan gebeurt er minstens een

analyse en evaluatie en eventueel een openbaar onderzoek. Als dat wegvalt, lijkt het moeilijk om een gedegen toezicht te garanderen. Is de capaciteit voor de aangekondigde evaluaties beschikbaar?

De toelichting is vrij kritisch. Kan de minister zelf een aantal voorbeelden aanhalen van de meest problematische punten inzake milieuhandhaving? Waar ligt voor haar het zwaartepunt?

3.5. Tussenkomsst van Gwenny De Vroe

Gwenny De Vroe herinnert aan de bezorgdheid die ze in november 2015 al heeft geuit inzake de waterfactuur en co-ouderschap (*Parl.St.* VI.Parl. 2015-16, nr. 562/5). Er zijn opnieuw meldingen over binnengekomen. Het lid wees de minister eerder ook op de aanpak in Brussel ter zake en de minister zou dat onderzoeken. In januari 2016 stelde minister Joke Schauvliege dat ze het had onderzocht en het opnieuw onder de aandacht zou brengen van de Vlaamse drinkwatermaatschappijen opdat ze regelingen zouden kunnen treffen (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2015-16, nr. 800). De problematiek blijkt nog altijd aanwezig. Hoe beoordeelt de ombudsman dat voorbeeld van Brussel? Zou het model met eenvoudige registratie via Hydro-Bru voor Vlaanderen iets kunnen betekenen?

Met betrekking tot water is eerder gebleken dat bij werken van De Watergroep problemen opdoken met heraanleg van opritten, herstel van trottoirs en dergelijke. Daarop is extra ingezet en dat wil het lid ook vermelden. Het had een positief effect waardoor de klachten danig daalden in 2016. Het lid hoopt dat het toezicht daarop niet verslapt.

Voorts is er nog de problematiek bij abnormaal hoog waterverbruik. Kan de minister daarover nog opheldering brengen?

Voor het milieutoezicht bij klasse 2-bedrijven zou zich met de omgevingsvergunning een unieke kans voordoen. *Gwenny De Vroe* wil weten hoe de minister staat tegenover de visie van de ombudsman.

Inzake handhaving zijn er grote verschillen tussen de gemeenten te noteren en dit ook in vergelijking met de eigen gemeente van het lid, Kampenhout, waar melders worden doorverwezen. Is er bijkomende informatie over de uitersten in dat kader?

3.6. Tussenkomsst van Rob Beenders

Rob Beenders meent dat een aantal klachten in het volgende rapportagejaar niet meer terugkeren. Hij ziet heil in de opdracht aan de klankbordgroep om bij de evaluatie het gezond verstand te laten primeren. Volgens hem is het niet meer van deze tijd om van mensen te vragen dat ze tegen 31 december zelf doorgeven of ze tot een sociale doelgroep behoren en in aanmerking komen voor sociale vrijstelling of dat ze hun gezinssituatie toelichten. Dat hoort automatisch te gebeuren. De ombudsman vraagt om aanpassingen inzake de verwachte deadlines die mensen moeten respecteren om toch maar geen extraatje of korting te missen. *Rob Beenders* verwacht veel van de vooropgestelde evaluatie.

Over de aanpak van extreem hoge facturen tast het lid nog enigszins in het duister. Hij vreest dat een abonnee van De Watergroep of van Farys anders behandeld kan worden dan een abonnee van Pidpa. Dat moet bijgestuurd, zo luidt het. De voorwaarden om tot een minnelijke schikking te komen, liggen wel absoluut vast, zo stelt hij. Wie pakt het dan verkeerd aan? Worden die voorwaarden door Pidpa niet toegepast, dat stelt het gezond verstand aan te spreken als een aanvraag binnenkomt? Of pakken de andere watermaatschappij-

en het fout aan? Het lid vindt het een gevaarlijke situatie en stelt dat benadeelden hierin wel een rechtsgrond zien om beslissingen aan te vechten. Er wordt in het rapport om bijsturing gevraagd. Kan dat? En wat kan men meer doen dan wachten op de wijziging van het algemeen waterverkoopreglement, om ervoor te zorgen dat iedereen op dezelfde manier behandeld wordt als er een extreem hoge waterfactuur voorligt?

Met betrekking tot co-ouderschap diende sp.a een voorstel van decreet in dat de klachten ter zake zou kunnen oplossen (*Parl.St.* VI.Parl. 2016-17, nr. 1112/1).

3.7. Tussenkomsst van Lydia Peeters

Lydia Peeters leest graag dat VLM en OVAM positieve voorbeelden zijn inzake klachtenmanagement, terwijl RO en LNE nog tekortschieten. Vanaf 1 april 2017 zou er beterschap moeten zijn, met de inkanteling van beide administraties.

Het lid heeft vragen over de problematiek van het milieutoezicht van klasse 2-bedrijven. Die bevoegdheid kwam eerder toe aan de lokale besturen, maar werd overgeheveld naar de Vlaamse overheid, juist omwille van de problemen. De kerntakenplanning van 2015 maakte dan weer de omgekeerde beweging. Het bulk van de omgevingsklachten gaat evenwel over geur- en geluidshinder van omliggende bedrijven. Dat staat in direct verband met het te weinig planmatig toezicht op klasse 2-bedrijven, oppert *Lydia Peeters*. En dat baart zorgen. De berekening die in het jaarverslag is opgenomen, stelt dat er bij de lokale besturen gemiddeld een uur wordt besteed per bedrijf. Het lid meent dat heel wat kmo's en lokale bedrijven het goed doen en niet meteen voorwerp van grondige controle moeten zijn die dan een uur in beslag neemt. Andere lopen al te graag de kantjes eraf. Welke sporen worden onderzocht inzake het planmatig toezicht om de ongerustheid weg te nemen? Hoe wil men wat betreft kwaliteit, efficiëntie en effectiviteit het toezicht verbeteren? Drones kunnen een element zijn, maar detecteren vooralsnog geen geur- of geluidshinder. Hoe wil de minister het knelpunt inzake klasse 2-bedrijven aanpakken? Ook van de ombudsman wil het lid graag horen in welke zin hij inspiratie kan bieden om de problematiek van de geur- en geluidshinder van klasse 2-bedrijven het hoofd te bieden.

Wat betreft Ruimtelijke Ordening en kortelings Omgeving leeft bij heel wat lokale besturen de wil om de handhaving op te nemen, maar dat vergt extra mankracht. Het vraagt evenzeer doorgedreven overleg met parket en andere betrokken diensten die vaststellingen kunnen doen. Zachte handhaving wordt naar voren geschoven als het middel bij uitstek waarbij aanmaningen en dreigen met verbaliseren een eerste stap zijn. Als er dan toch effectief geverbaliseerd moet worden, blijft het moeilijk als de overtreder in de boosheid volhardt. Zijn ook in die zin al verbetervoorstellen voorhanden? Alles louter doorspelen naar de lokale besturen, ook taken die voordien gerechtelijk werden opgelost, is niet evident voor lokale besturen die niet zoveel mankracht ter beschikking hebben. Wat is de visie ter zake en hoe denkt men aan verdere sensibilisering en ondersteuning te doen?

3.8. Tussenkomsst van Lode Ceysens

Lode Ceysens merkt dat er niet meteen een probleem is met het vergunningenbeleid, met lichte uitzondering in het verleden voor de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Daar lijkt verbetering op handen, wat een pluim betekent voor de procedures, maar zeker voor de lokale besturen die de vergunningen afleveren. Op het gebied van lokale handhaving concludeert het rapport echter dat er toch nog wat schort. Het lid meent dat dit niet altijd te maken heeft met mankracht, maar ook met het feit dat kleine gemeenten in een positie terechtkomen van rechter en partij tegelijk. Dezelfde mensen moeten dan handhaven en

betrokkenen ook van advies dienen inzake hun vergunningen. Is in de klachtenregistratie een tendens te zien die erop wijst dat er een verschil is tussen de grotere besturen met een aparte handhavingscel en kleinere besturen? Er zijn ook enkele intergemeentelijke samenwerkingsverbanden rond handhaving opgezet om dergelijke situaties te vermijden.

De inkanteling van de inspectie RWO in LNE maakt er AIHRO van en Lode Ceyskens wil weten welke meerwaarde men daarin ziet. Ondanks de inkanteling blijven het aparte entiteiten.

Het lid heeft hoge verwachtingen van het nieuwe omgevingsdepartement.

3.9. Tussenkomsst van Bart Nevens

Bart Nevens refereert aan de klimaatveranderingen als oorzaak van de hevige regenval en wateroverlast waarmee men af te rekenen krijgt. Drinkwater staat daar los van. Aquafin krijgt vaak de zwarte piet toegeschoven, maar er zijn andere fenomenen die de wateroverlast nog in de hand werken. Het lid denkt dan aan de verharding van gronddelen en het veelvuldig aansnijden van openbare ruimte waardoor water alsmaar minder ruimte krijgt om in de ondergrond door te dringen. Aquafin heeft een behoorlijk klachtensysteem dat volgens het lid de nodige voldoening schenkt aan klanten. Dankzij een minderhinderprogramma probeert het bovendien tijdens ingrepen en werken maximaal comfort te bieden en de bereikbaarheid van woningen te garanderen. Aquafin levert derhalve zeker inspanningen, stelt het lid.

Wat drinkwater en de respectieve factuur betreft, is volgens het lid de tijd van evaluatie aangebroken en de nieuwe factuurvorm zou dat moeten inzetten. Zijn slimme meters een optie om hoog waterverbruik te voorkomen? Kan nieuwe technologie een oplossing bieden, bijvoorbeeld ook voor wie geen controleur in de woning toelaat?

Het stoort het lid dat een aantal klachten bij de ombudsdienst en andere instanties zoals de drinkwatermaatschappijen terechtkomen als lokale besturen toch al over eigen maatregelen beschikken om in samenspraak met de sociale dienst van de gemeente en de watermaatschappij hoge waterfacturen aan te pakken, onder meer met afbetalingsplannen. Is er zicht op de al dan niet goede werking van de lokale adviescommissies? Komen er niet te veel klachten elders terecht en moet dat niet strenger aangepakt? In de Rand krijgen een aantal Vlaamse gemeenten bovendien te maken met het probleem van IWVB dat opgedoekt wordt en het belangenconflict rond Vivaqua, met bepaalde Vlaamse gemeenten die nog partner zijn van een Brusselse intercommunale waardoor ze niet voldoende wegen om ook echt beleid te kunnen voeren. Bart Nevens meent dat de lokale adviescommissie eens tegen het licht moet worden gehouden.

Inzake werken aan het openbaar domein is men vaak afhankelijk van een onderaannemer. Veel hangt af van hoe die werkt en soms is er ook te weinig toezicht op de werken en wacht men te lang om werken en herstellingen uit te voeren. Het vergt voor de lokale besturen tijd en inzet om de juiste persoon op de juiste plaats te hebben. Zorgvuldige selectie van de onderaannemer op basis van een degelijk bestek waarin de hinder en overlast op het openbaar domein tot een minimum worden beperkt, lijkt het lid dan ook zeer nuttig.

3.10. Tussenkomsst van Ingrid Pira

Ingrid Pira sluit zich in eerste instantie aan bij de diverse bezorgdheden. Met betrekking tot het thema water sluit het lid zich aan bij de opmerkingen van Gwenny De Vroe en Rob Beenders. Voor het thema omgeving hoopt ze dat met

het nieuwe departement een nieuw klachtenmanagementhoofdstuk wordt ingeluid gezien de problemen bij RO en LNE.

Ingevolge de opmerkingen van de ombudsdienst zou het overstromingssymbool nog enkel gehanteerd worden voor vastgoed in effectief overstromingsgevoelig gebied. Aan de andere aanbevelingen is nog geen gevolg gegeven, leest Ingrid Pira. Wat houdt dat in?

De ongerustheid over het toezicht op klasse 2-bedrijven en de geur- en geluidshinder is ook bij Groen aanwezig. Er is een groot tijdsgebrek om gedegen controles te houden, met 1 uur per bedrijf. De bevraging door de Vlaamse Hoge Handhavingsraad voor Ruimte en Milieu wees uit dat niet minder dan 160 van de responderende gemeenten weet heeft van in totaal 9176 niet-vergunde inrichtingen op hun grondgebied. Dat zou het gevolg zijn van tijdsgebrek. Dat vindt het lid een onrustwekkende evolutie, aangezien met de omgevingsvergunning de lokale besturen een pak meer inrichtingen moeten controleren.

Ingrid Pira leest in het jaarverslag dat het klachtenboek voor de luchthaven van Antwerpen, in Deurne, geen bespreking van de klachten bevat. Strookt dat met de bijzondere voorwaarde in de milieuvergunning dat de exploitant naast het klachtenregistratiesysteem ook in een klachtenopvolgingsstelsel moet voorzien? Als dat niet zo is, vindt de minister dan ook niet dat de milieuvergunning met de voeten getreden wordt?

3.11. Tussenkoms van Tinne Rombouts

In het kader van de evaluatie van het waterverkoopreglement, wil *Tinne Rombouts* graag weten of de uniformiteit die de minister wil nastreven over de diverse beleidsdomeinen heen inzake aanpassingen en vrijstellingen ook met de bewuste klankbordgroep wordt opgenomen. En zal de klankbordgroep zich ook uitstrekken over die verschillende beleidsdomeinen? Of hoe wordt er afstemming gezocht?

4. Antwoorden

4.1. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, stelt dat er twee kernwoorden het jaarverslag overheersen: regie en rechtsbescherming. Ze komen als thema steeds meer naar voren bij klachtenbehandeling. De overheid kan niet alles zelf doen. In de presentatie van het jaarverslag heeft men zich gericht op een aantal processen waaruit bleek dat de overheid vaak een beroep doet op private partners. De ombudsman spreekt zich over die evolutie niet uit, maar private partners, zij het als onderaannemer van De Watergroep of leverancier van elektriciteit die de verhoogde energieheffing aanrekent aan burgers, nemen zo een belangrijke overheidstaak op. Regie en rechtsbescherming zijn dan cruciaal. Men moet er voldoende op toezien dat de overgedragen taak ook naar behoren en zoals bedoeld wordt uitgevoerd. Bovendien moet men ook in de garanties blijven voorzien waarop een burger meent te mogen rekenen. Bij uitbesteding ontstaat er een klantrelatie en dat is niet hetzelfde als een burger die tegenover zijn overheid staat. In die zin moet er voor rechtsbescherming gezorgd worden. Vooralsnog komen regie en rechtsbescherming doorgaans voor in een verhouding van de Vlaamse overheid ten aanzien van een andere overheid. Dergelijke regierelatie loopt nog vrij soepel in vergelijking met een regieverhouding met een grote commerciële partner, stelt de ombudsman. De logica in een gelijkaardige omgeving loopt immers gelijk en de werkprocessen zijn vergelijkbaar.

Tegelijk moet de ombudsman wel de vinger leggen op potentiële of effectieve problemen. De overdracht van de milieuhandhaving inzake klasse 2-bedrijven naar de gemeenten baart de ombudsman danig zorgen. Het reactief toezicht bekijkt men nog wel, maar het is vooral het planmatige aspect dat de meerwaarde geeft. Het klachtenboek telt 22 voorbeelden van hoe moeilijk het voor de zeer goed functionerende en optimaal uitgeruste milieu-inspectie al is om resultaat af te dwingen. Die knowhow 308 keer herhalen is niet vanzelfsprekend en zal niet dezelfde resultaten opleveren. Wat betreft regie en rechtsbescherming en zeker voor Omgeving stelt de ombudsman dat men vanuit zijn dienst graag een steentje bijdraagt met de eigen expertise. Dat kan door ombudsdienstverlening aan te reiken voor lokale besturen die geen eigen ombudsman aanduiden.

De ombudsdienst probeert men inderdaad zo dicht mogelijk bij de verschillende beleidsdomeinen te brengen. De ombudsman wordt vaak geconsulteerd in diverse klankbordgroepen en meer informele of formele structuren. Op een eiland gaan zitten, biedt immers geen toegevoegde waarde, stelt Bart Weekers. Hij wil ook aan de kant van de besturen het vertrouwen hebben.

Erwin Janssens, onderzoeker van de Vlaamse Ombudsdienst, stelt dat er veel meer klachten over Water binnenkomen dan over Ruimtelijke Ordening en Omgeving. Tegelijk heeft het overwicht van Water ook te maken met de wens van Bart Weekers om geen extreem uitgebreid jaarverslag te maken waarin alle klachten gepropt zitten. En ook de timing speelt een rol. Het voorgaande verslag bevatte maar één item rond Water, en dat was het bruin water. Nu er een evaluatie in zicht komt, maakte men meer ruimte om elementen rond Water op te nemen. Ook in voorliggend verslag zijn niet alle klachten inzake Water opgenomen. De eigen waterwinners zijn bijvoorbeeld niet weggefallen. Er komen nog klachten binnen van die mensen die 21 percent btw moeten betalen op hun saneringsvergoeding, terwijl leidingwatergebruikers maar 6 percent betalen via hun factuur. Dat pijnpunt is al meermaals gesignaleerd, maar wordt niet telkens herhaald.

De Watergroep is meer verzoeningsgericht, maar het is de Pidpa die de beste leerling is voor verschillende aspecten. Alle vier de grote watermaatschappijen zetten volgens de spreker echter stappen vooruit, deels dankzij het feit dat de ombudsman en de toezichthouder drinkwater wijzen op mogelijke oplossingen.

Wat betreft Brussel en co-ouderschap, wil Erwin Janssens wel eens contact opnemen om uit te zoeken of het systeem goed werkt. Hij vraagt zich daarbij af of het aangewezen is om per sector de dingen specifiek op te lossen of veeleer over alle sectoren heen iets voor co-ouderschap te regelen via een algemene registratie in het bevolkingsregister die dan voor alles geldt. Het is een interessant denkspoor, stelt de spreker.

Wat de abnormaal hoge waterfactuur betreft, en de vraag of men al dan niet in aanmerking komt voor een minnelijke regeling, zijn al hardnekkige discussies gevoerd. Het gaat dan over vrij 'kleine' verhoogde facturen die net wel of net niet boven de 100 percent normaal waterverbruik zitten. De regeling stipuleert dat het abnormaal waterverbruik het dubbele moet bedragen van het normale. Wat is abnormaal? De factuur die globaal abnormaal is of het abnormale gedeelte van de factuur na aftrek van het normale verbruik? Aanvankelijk was dat ook zo verduidelijkt in de regelgeving en Erwin Janssens denkt dat die verduidelijking onopzettelijk is weggefallen. Dat maakt het mogelijk de resterende tekst in twee richtingen te interpreteren. Zelf heeft hij zich laten overtuigen dat het nog altijd moet gaan om driemaal een normale factuur vooraleer men voor een minnelijke regeling in aanmerking komt. Dat wordt niet allemaal in het jaarverslag opgenomen omdat het niet om enorme bedragen gaat.

Schrijnend zijn de gevallen waar het gaat om facturen van 10.000 en zelfs 36.000 euro, met een record op 41.000 euro. Dan bekijkt men andere voorwaarden zoals het goed huisvaderschap en mogelijk verborgen oorzaken. Daarop zit wel wat rek, zoals voor veel juridische begrippen. Men kan zich afvragen wanneer men geen goed huisvaderschap vertoont. Als men een jaar eerder heeft nagelaten de meterstanden door te geven? Als er een lek is dat toch in het laatste jaar is ontstaan, moet men dan van de regeling verstoken blijven? Bij een lek is er strikt genomen een bewijsplicht en die geldt ook voor het herstel. Men moet dus een loodgieter vinden, hopen dat hij er snel is en herstelt. Sommigen halen gewoon een handige buurman in huis die het zaakje opknapt. Er worden dan niet voortdurend foto's getrokken van de situatie voor en na en de Pidpa gaat dan uit van het intuïtieve gevoel of de zaak klopt of niet. Zij gaan uit van de goede trouw en nemen dergelijke zaken in aanmerking. Bij sommige twijfelgevallen geven ze het oude 'lektarief', met name de helft van de factuur. Erwin Janssens erkent dat het een zekere ongelijkheid lijkt te scheppen en de rechtszekerheid lijkt aan te tasten, maar er is ook een balans nodig tussen rechtszekerheid en rechtvaardigheid. Die zoeken en vinden ze zo. In ombudstermen heet dat rechtsbillijkheid. Het zou onrechtmatig zijn de meest billijke drinkwatermaatschappij terug te fluiten omdat niet alle andere maatschappijen dat zo toepassen. Andersom zou Pidpa de anderen moeten inspireren, meent de spreker. Hij gaat ervan uit dat in de klankbordgroep ook zal worden besproken of en waar het mogelijk is een extra categorie te distilleren of een verfijning van de voorwaarden uit te werken om dat dan algemeen toe te passen, maar in vele gevallen gaat het om casuïstiek en buikgevoel, besluit hij. De drang naar gelijke behandeling mag dat niet in de weg staan.

De slimme meters kunnen een oplossing bieden voor het hoog waterverbruik. Hij hoopt dat dat ook aangetoond wordt in het pilootproject dat loopt in Antwerpen.

Voor hem moet in de lokale adviescommissie vooral het lokaal bestuur de trekker en de sociale behoeder voor moeilijke omstandigheden zijn. Een drinkwatermaatschappij kan tot op zekere hoogte klantvriendelijk en soepel zijn, maar heeft eigen taken en specialiteiten. Het is in elk geval geen sociale organisatie. Die specialiteit ligt bij het OCMW/lokaal bestuur en moet renderen. De ombudsdienst pleit er graag voor dat de drinkwatermaatschappijen zoals reglementair voorzien tijdig wijzen op de mogelijkheid en tijdig genoeg een dossier aanhangig maken bij de lokale adviescommissie, opdat ze met de specialisten ter zake zo snel mogelijk via sociaal onderzoek kunnen ontdekken wat wel een haalbaar afbetalingsplan kan zijn en dat verder kunnen laten opvolgen.

Of het handhavingsprogramma al dan niet werkt, is zeer moeilijk uit te maken vanuit de ombudspositie. Daar krijgt men enkel het topje van de ijsberg te zien met de klachten. Erwin Janssens is ervan overtuigd dat bepaalde gemeenten dat zeer goed toepassen en andere absoluut niet. Een visie op ruimtelijke handhaving ontbreekt vaak. Sommige beweren aan ruimtelijke handhaving te doen, maar dan blijkt dat er geen enkel proces-verbaal wordt opgesteld op jaarbasis. Er is echter nauwelijks tot geen monitoring en die is ook nodig voor de zachte instrumenten opdat men zou weten of iets werkt. Dat is van belang voor eventuele bijsturing.

Wat het dossier in Kampenhout betreft, ging het om een zaak in ruimtelijk kwetsbaar gebied en dat behoort dan de AIHRO toe, de bouwinspectie. Het proces-verbaal was terecht, maar de klager voelde zich gevisieerd omdat hij zelf in de onmiddellijke omgeving 29 andere vermoede bouwovertreedingen kon vaststellen. De beleidsvisie van Kampenhout houdt in dat men prat gaat op de eigen open ruimte. Daarom ging de spreker dan ook een gesprek aan met de gemeente, onder meer over de regularisatiemogelijkheden van de betrokken klager. Tijdens zo een gesprek wordt dan gepolst naar andere dingen. Is men

tijdig klaar met de digitale bouwaanvraag? Vragen ze uitstel? En dat was zo. Ook naar de handhaving is gevraagd voor woongebieden waar ze zelf voor instaan. Daar is dan uitdrukkelijk gesteld dat daarvoor geen politiek draagvlak bestaat. Dat hoort hij wel vaker. Dat Kampenhout nu vermeld wordt, is eerder toevallig. In dezelfde week kreeg hij van Lommel juist een zeer positief signaal en dan zijn dat twee illustraties van verschillende snelheden bij gemeenten.

Om te besluiten dat er zich bepaalde trends aftekenen die verschillen aangeven tussen grotere en kleinere gemeenten of bij intergemeentelijke samenwerkingsverbanden, krijgt men te weinig klachten binnen. Toch durft Erwin Janssens te stellen dat, net als bij de ontvoogding van de gemeenten, de kleine niet noodzakelijk slecht presteren en de grote goed. Vaak hangt het af van persoonlijkheden die andere prioriteiten leggen. Veel hangt gewoon af van de lokale wil, meent de spreker. Intergemeentelijke werking biedt voordelen.

Bart Weekers herinnert eraan dat de Vlaamse Belastingdienst een van de best presterende diensten is die de ombudsman monitort. Er zijn hoegenaamd geen opmerkingen bij de grondwettelijke taak van Polders en Wateringen, die daar ook een belastingbevoegdheid legt. Er zijn wel te vaak klachten die hilarisch te noemen zijn en dus lijkt het de ombudsman logisch dat men Polders en Wateringen ervan zou overtuigen de excellente dienstverlening van de Vlaamse Belastingdienst te gebruiken.

De luchthaven van Deurne komt eenmaal in het klachtenboek voor, met name als een van de 22 gevallen waarbij de milieu-inspectie uitlegt wat ze met klachten doen. Daar komt terug wat ook de ombudsman inzake Mobiliteit over Deurne zegt: telkens blijkt dat Deurne binnen de milieuvoorwaarden blijft. De ombudsman gaat iets verder door te stellen dat Deurne er wel goed aan zou doen om te bekijken hoe andere overheidsorganisaties, en met name binnen Mobiliteit, wel degelijk klachtenrapporten opstellen. Die laten toe klachtenbeelden te objectiveren. Over Deurne zijn er verder qua milieu-inspectie geen klachten.

De aanbevelingen inzake het watersymbool voor mogelijk overstromingsgevoelig gebied volgen op eerdere rapportage die leidde tot verfijning van de regelgeving. Het rapport omvatte meer diepgaande vragen over de gebiedsdekking van het watersymbool, wat breder ging dan het symbool alleen. In het jaarrapport komt men terug op wat het meest in het oog springt inzake de reacties op het symbool. Er kwamen op de vragen en de nuancering inzake gebiedsdekkendheid niet echt antwoorden. Dat kan aanleiding geven tot meer genuanceerd debat over wat er met de aanbevelingen moet gebeuren.

4.2. Antwoorden van de minister

Minister *Joke Schauvliege* herhaalt dat er zich twee evaluaties aandienen, met name van het algemeen waterverkoopreglement en de tariefstructuur. De waterstatistieken lopen pas binnen in de loop van de zomer. De meeste algemene vergaderingen van de watermaatschappijen vinden immers plaats in juni en daar worden de cijfers gevalideerd. Dan worden ze overgemaakt. De cijfers van 2016 kunnen derhalve pas in de tweede helft van 2017 onder de loep genomen worden. Men evalueert over alle cijfers van 2016. De desbetreffende opdracht is toegewezen aan de waterregulator, maar de minister ziet graag ook alle betrokkenen in de klankbordgroep voor het waterverkoopreglement en de ombudsman daarbij aanwezig. Elementen die vanuit meerderheid en oppositie zijn aangereikt worden meegegeven ter toetsing.

Het sociale watertarief en de verschillen tussen de diverse doelgroepen zijn als item mee opgenomen in het Vlaamse actieplan rond armoedebestrijding. Het wordt zo verder uitgewerkt dat er van globale uniformiteit sprake is.

Over de handhaving inzake klasse 2-bedrijven is een beslissing genomen binnen de Vlaamse Regering na uitvoerig studiewerk en voorafgaande beslissingen, onder meer in het kader van de zesde staatshervorming en het kerntakendebat. Die handhaving is aldus naar de lokale besturen doorgeschoven. Ze staan er evenwel niet alleen voor, ondersteunt de minister. Er is voorzien in ondersteuning vanwege de algemene milieu-inspectiediensten via opleiding, toelichtingen, checklists, en ook hulp op het terrein. Er zijn 106 milieu-inspecteurs in Vlaanderen. Het lijkt de minister vreemd dat men met de overheveling naar de lokale besturen de kans op controle heel laag inschat. De handhaving gebeurde ook voor andere taken al lokaal. Er zullen meer mensen mee bezig zijn en het kan ook intercommunaal geregeld worden. Er zijn voorbeelden waar dat prima loopt. Bovendien bieden de VVP en de provincies graag aan om die taken over te nemen. Zij beschikken over bijzondere expertise ter zake. Er komt derhalve geen verdeling over 308 gemeenten, maar wel een schaalvergroting.

Voor de overstromingsgevoelige gebieden wordt er nog in 2017 verder gewerkt aan een oplossing, zoals beloofd.

De minister is zeer blij met het uitgebreide hoofdstuk in het jaarverslag over Water. Dat gebeurde mee op vraag van haar diensten. De evaluatie moet grondig gebeuren en de ombudsman werd dus al vroeg betrokken om zo met het verslag al een fundamentele voorafname op de inbreng in de klankbordgroep te realiseren.

5. Bijkomende vragen en antwoorden

Hermes Sanctorum-Vandevoorde vindt evaluatie even noodzakelijk voor het handavingsprogramma ruimtelijke ordening. Is dat ook voorzien?

Bart Nevens vraagt opnieuw naar de slimme meters, waarrond een proefproject loopt bij Pidpa.

Minister *Joke Schauvliege* acht het ogenblik voor evaluatie van de handhaving ruimtelijke ordening het meest geschikt op het ogenblik dat de fusie heeft plaatsgevonden tussen het Departement Ruimte Vlaanderen en het Departement LNE en dus het nieuwe Departement Omgeving het daglicht ziet. Dan zal ook klachtenbehandeling, feedback, planmatige aanpak en handhaving opnieuw bekeken worden. Er is wel een beleidsmatige keuze gemaakt om naar ontvoogding te evolueren, naar subsidiariteit. Heel veel taken komen de gemeenten toe, vanuit een fundamenteel vertrouwen. Een aantal elementen in het verslag van de ombudsman heeft betrekking op die keuze. Kunnen de lokale besturen die taken aan, vullen ze ze naar behoren in enzovoort? De vraag of het geloof in de subsidiariteit nog voldoende aanwezig is, komt daarbij aan de oppervlakte drijven. De minister heeft wel oren naar een betere monitoring en opvolging. Dat aspect neemt ze zeker mee in de evaluatie.

De slimme meters zijn deel van een aantal proefprojecten. De resultaten worden afgewacht en zullen navenant moeten zijn omdat het uitrollen ervan over heel Vlaanderen een duur project wordt. Het mag alvast de waterfactuur niet nog aandikken. Betaalbaarheid is daar de boodschap.

Bruno Tobback begrijpt de beslissing van weleer om bepaalde taken over te hevelen naar de gemeenten in het kader van de subsidiariteit. Dat behelst evenwel niet dat men zou ophouden met efficiënte handhaving inzake ruimtelijke ordening. Subsidiariteit mag niet beschouwd worden als een bijbels principe. De essentie moet zijn of het concept zijn doelstellingen haalt. Zo niet, hoeft men nog niet terug te schreeuwen, maar wel bij te sturen. Uit het verslag blijkt de subsidiariteit in een aantal gemeenten alvast niet consequent ingevuld. Het gaat

dan om dienstverlening aan de burger die er daar bekaaid vanaf komt. Dat kan de bedoeling nooit zijn, besluit het lid.

II. Energie

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers attendeert er bij het begin van zijn toelichting bij het jaarverslag op dat de rapportering over het thema energie verweven is met deze over de thema's omgeving en water. De samenwerking met de twee betrokken agentschappen, het VEA en de VREG, rekt hij uitdrukkelijk tot de top van de Vlaamse klachtenbehandeling.

Opvallend is dat in het klachtenboek slechts 77 klachten dit onderdeel betreffen. Zij gaan vrijwel uitsluitend over EPB en EPC. Daar gaat het jaarverslag evenwel niet op in uit respect voor de aan de gang zijnde tweejaarlijkse evaluatie met de aanpassing van het EPB-decreet (*Parl.St.* VI.Parl. 2016-17, nr. 966/3). Andere klachten gaan over groenestroomcertificaten, die vanaf 2017 evenwel niet meer bij de VREG zitten.

Daar staat tegenover dat de ombudsman zelf steeds meer bevroegd wordt over energie. In zijn eigen jaarverslag staat dit beleidsdomein op nummer 1 met 25 percent van de dossiers. Ook het VEA signaleert dat het vorig jaar meer dan 20.000 vragen kreeg over dit onderwerp, terwijl de federale ombudsman er begin januari op wees dat zijn dossierlast uit die hoek eveneens enorm toeneemt. Dat beeld brengt Energie bovenaan en vooraan in het jaarverslag. Zijn conclusies en bedenkingen vindt men op pagina 10 en 11.

De genoemde, goede samenwerking is er niet alleen met het VEA maar ook met de minister zelf, met name in twee dossiers die het beleid zelf en niet alleen de uitvoering ervan betreffen. Ze worden beschreven in het verslag en lopen nog steeds.

Het eerste dossier is dat van de premies voor zero-emissievoertuigen. Hoewel hij tevreden is over de antwoorden van de minister, blijft het volledig digitale traject mensen voor problemen stellen, bijvoorbeeld door de verwarring over een e-mailadres. De spreker onderstreept dat hij een voorstander is van Radicaal Digitaal maar soms gaat het te snel. Het tweede dossier is dat van de leverancierswissel en de (foutieve) aanrekening van de energieheffing. Tot zijn grote tevredenheid traden zowel decreetgever als minister daarin op.

Regie en rechtsbescherming vormen de kern van die tweede zaak. Bronheffingen, die hij zelf een belasting via een klantrelatie noemt, vormen een oude techniek van de overheid, met btw als het bekendste voorbeeld. Op een bepaald moment moet de bron, die vaak een private marktspeeler is, dan gegevens aan de overheid leveren. Vraag is hoe men kan verzekeren dat dit goed verloopt. De private spelers, in dit geval de energieleveranciers, dragen daarbij een grote verantwoordelijkheid. Ondertussen kunnen zij gemakkelijker de nodige informatie ophalen bij de distributienetbeheerders, waar de overheid inderdaad dichter bij staat. De ombudsman rekt het tot zijn taak om op te volgen of deze recente aanpassing tot meer betrouwbare heffingen zal leiden. De rechtsbescherming die de burger mag verwachten als er een heffing is in een publieke context gaat verder dan het (federale) consumentenrecht. In het jaarverslag vermeldt hij onder meer de afbetalingsmogelijkheden, de manier waarop een leverancier afscheid neemt van een klant en de (terug)aansluitbaarheid. In een publieke context kunnen daarvoor garanties gegeven worden. Dat punt maakt hij in zijn

verslag voor de energiefactuur, maar ook voor de energiepremies bij de distributienetbeheerders.

Tot slot geeft het jaarverslag nog een beleidsmatige aanbeveling over verdoken energiearmoede, waarvoor hij een uitbreiding van de categorie van beschermde afnemers vraagt.

2. Repliek van de minister

Bart Tommelein vindt dat de klachten over energie in het juiste perspectief moeten geplaatst worden. Anders dan de media gretig suggereerden na de voorstelling van het jaarverslag, is hun aantal niet anders dan redelijk te noemen. Bij de VREG daalde het zelfs, terwijl er bij het VEA drie bij kwamen.

Op twee vermelde probleemdossiers werd snel gereageerd. De moeilijke aangifte voor de zero-emissiebonus werd meteen rechtgezet, waardoor vijftig tot zestig burgers toch een premie zullen krijgen. Zij is niet verdoken want staat op de homepage. Het voorstel van de ombudsman om een papieren aangifte mogelijk te maken, pareert hij met de mogelijkheid dat de autoverkoper een en ander in orde brengt. Wie elektrische auto's verkoopt, moet daar toch toe in staat zijn, oordeelt hij. In antwoord op de foutieve berekening van de energieheffing bij leverancierswissel werd ondertussen de regelgeving verduidelijkt. Het Energiedecreet werd aangepast en een besluit van de Vlaamse Regering volgt.

Daarop gaat hij in op de vragen over de gestegen energiefactuur. Het klopt dat er een energieheffing is van 100 euro per afnamepunt tot en met 5MWh. Verdoken energiearmoede moet evenwel worden gezien binnen de gehele armoedeproblematiek. Deze regering is de eerste die een energiearmoedeplan opmaakte met 34 concrete acties, dat op 24 maart 2017 voor het eerst werd geëvalueerd. Uitbreiding van de beschermde afnemers acht hij niet wenselijk. Wel wil hij de doelgroep voor sociale tarieven afstemmen op het federale niveau, wat op zich al een lichte uitbreiding inhoudt. Een ruimere uitbreiding verschuift alleen maar het probleem, want er is altijd iemand die er net buiten valt. Veel belangrijker is het om in te zetten op preventie, waarbij hij energie-efficiënte woningen, energiezuinige toestellen en de energielening noemt.

Wat de rechtsbescherming aangaat tegen een volgens de ombudsman verdoken belasting, waarbij de burger of consument de leverancier tegenover zich vindt en niet de overheid, merkt de minister op dat het onderbrengen van allerlei kosten in facturen al sinds het begin van de eeuw aan de gang is op alle bestuursniveaus. Ook hijzelf vindt die keuze verkeerd, maar men moet dat wel in het juiste perspectief zien. In de energiefactuur zitten ondertussen de sociale tarieven, de openbardienstverplichtingen, het nucleair passief en de energiepremies.

Tot slot erkent hij dat de geweigerde energiepremies niet werden opgevolgd en belooft hij dat in orde te maken. Ook voor de mogelijkheid van eerstelijnsklachten bij weigering staat de minister open.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkomen van Valerie Taeldeman

Valerie Taeldeman treedt bij dat de meerderheid het eerste energiearmoedeplan opmaakte, wat ook door de ombudsman in zijn jaarverslag wordt erkend. Zij stelt voor de eerste evaluatie in de commissie te bespreken.

Waarom vermeldt de ombudsman in tegenstelling tot vorig jaar niet langer dat specifieke doelgroepen moeilijk bereikbaar zijn via de klassieke communicatiekanalen?

Verder is het lid tevreden dat de minister werkt aan rapportering over geweigerde premies.

3.2. Tussenkomsst van Rob Beenders

Rob Beenders kan alleen maar vaststellen dat de groep die te maken heeft met energiearmoede niet exponentieel daalt. Het is goed dat er een plan is en elk initiatief om het probleem aan te pakken, krijgt zijn steun, maar bij een exponentieel stijgende factuur hebben zij geen onmiddellijk resultaat. Het lid vraagt daarom uit te rekenen hoeveel het zou kosten om iedereen die onder de armoedegrens leeft, recht te geven op een sociale correctie. Misschien blijkt dan wel dat het bedrag met begrotingsmiddelen betaalbaar is en hoeft de factuur voor anderen niet te stijgen, hetgeen de minister inroept als argument tegen de uitbreiding van de categorie. Hij stelt voor die analyse te maken. Samen met het energiearmoedeplan kan die eventuele sprong ervoor zorgen dat mensen die in een slecht geïsoleerde woning wonen, sneller investeren om de doelstellingen te halen. Zonder de door hem gevraagde cijfers is het moeilijker om die discussie te voeren.

3.3. Tussenkomsst van Johan Danen

Johan Danen feliciteert de ombudsman met zijn meer dan 2600 verzoeningen maar hoe verhoudt dat getal zich tot het aantal zaken waarin geen verzoening werd bereikt? Hoeveel daarvan betreffen het thema energie en wat is hun aandeel in het totaal van de klachten?

Hoe wordt het onderscheid gemaakt tussen gegronde, deels gegronde en ongegronde klachten? In welke categorie komt bijvoorbeeld de zware factuur van iemand met een garage met heel klein verbruik?

Wie coördineert de klachten die bij federale ombudsman en de distributienetbeheerders binnenkomen?

Het lid kondigt aan dat hij de uitvoering van het energiearmoedeplan blijft opvolgen en steunt de vraag van Valerie Taeldeman om een bespreking van de evaluatie in de commissie. Hij is het niet eens met de stelling dat de uitbreiding van de groep beschermde afnemers noodzakelijk betekent dat de anderen meer hoeven te betalen. Volgens Groen is die uitbreiding wel mogelijk.

Als minister Bart Tommelein, die inmiddels een jaar minister van Energie is, het met de oppositie eens is dat zoveel in de energiefactuur wordt gestopt dat het een tweede belastingbrief is geworden, wordt het tijd dat hij daar structureel iets aan doet. Is hij bereid daar een aantal zaken uit te lichten? Volgens het lid zal dan ook het aantal klachten dalen.

Tot slot erkent hij dat de minister goed heeft ingegrepen bij de zero-emissiepremie en de aanpassing van de energieheffing. Wat dat laatste betreft, stelt het lid voor de heel kleine verbruikers (0-200 kWh) vrij te stellen of hun heffing heel sterk te verlagen.

3.4. Tussenkomsst van Andries Gryffroy

Andries Gryffroy stelt vast dat de ombudsman door zijn klachtenbehandeling interessant materiaal levert aan de beleidsmakers. Als voorbeelden geeft hij de

ontbrekende energielening in de faciliteitengemeenten en de onderbouwing door de netbeheerders van geweigerde energiepremies. Aan sommige andere kwesties, zoals failliete aannemers, kan een ombudsman dan weer weinig doen. Daarvoor moet men naar de rechtbank stappen. Aanbevelingen om de regelgeving te wijzigen vindt hij hierbij niet aangewezen. Die overweging is eerder een taak van het parlement. Overigens, in het bedoelde geval zou hij dat in elk geval niet doen. Men kan de faillissementswetgeving immers niet verschillend interpreteren voor iemand die een energiepremie wil krijgen.

De voorstellen en aanbevelingen van de ombudsman, zoals omschreven in zijn opdracht, moeten volgens het lid gaan over de dienstverlening door de overheid en de werking van haar diensten. In het jaarverslag staan echter politieke aanbevelingen, zoals over energiearmoede. Als de ombudsman zich uitspreekt over het beleid zelf, wordt een teneur gecreëerd. Zo dreigt hij in tegenspraak te komen met bijvoorbeeld de Koning Boudewijnstichting, die niet pleit voor uitbreiding van de doelgroep voor de energieprijzen maar voor investeringen in energie-efficiëntie. Dergelijke keuzes zijn dus beleidskeuzes en horen niet thuis in het rapport van de ombudsman.

3.5. Tussenkomen van Willem-Frederik Schiltz

Willem-Frederik Schiltz treedt bij dat de ombudsman vrij gewaagde aanbevelingen doet, die heel dicht bij het beleid komen. Het is anderzijds de verantwoordelijkheid van het parlement om daarvan akte te nemen zonder de energieheffing opnieuw in vraag te stellen. Hij erkent wel dat een goede samenwerking tussen ombudsman, kabinet en minister belangrijk is, aangezien de klachten onschatbare informatie opleveren.

Belastingen via een klantrelatie vindt hij op zich geen probleem. Een belasting als de btw blijkt de rechtsbescherming niet in gevaar te brengen, zolang ze voor iedereen geldt. De techniciteit van de energieheffing maakt haar vrij forfaitair in schijven, wat ertoe leidt dat wie weinig verbruikt, in verhouding vrij veel betaalt. Het blijft evenwel een heffing, die dicht aanleunt bij een accijns, zonder een progressieve belasting te worden. Ook zijn fractie had haar op zich liever niet doorgevoerd, maar de meerderheid heeft nu eenmaal die beleidskeuze gemaakt om onder meer onderwijs, welzijn en de schuldafbouw te kunnen blijven financieren. De opmerkingen van de ombudsman over de problemen bij de inning, zoals die in verband met de leverancierswissel, zijn wel terecht. Zij moeten dan ook aangepakt worden. Daarnaast is zijn fractie niet ongevoelig voor het grote aantal klachten en wil zij bekijken hoe het beleid op termijn kan aangepast worden. Het is hoe dan ook niet de bedoeling de heffing in aeternum te handhaven. Zodra de schuldenberg is afgebouwd, kan ook de heffing voor Open Vld naar beneden.

Het lid hoopt dat de ombudsman bij de opvolging van het energiearmoedeplan vooral kijkt naar de efficiënte inzet van de maatregelen. In dat licht moet men ook de toekomstige heroriëntering van de energiehuizen in het kader van het renovatiepact zien: een klantvriendelijk instrumentarium aanbieden zonder dat daarvoor een hele beleidswissel nodig is.

4. Antwoorden

4.1. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers herinnert eraan dat hij als ombudsman het voorrecht heeft te kunnen vragen door het parlement gehoord te worden naast de mogelijkheid van het parlement om hem te vorderen. Als ombudsman bekleedt hij nu eenmaal een bijzondere positie tussen de machten in, zonder zelf politicus te zijn. Zo brengt

hij in het parlement, dat de regering controleert en decreten maakt, zijn bevindingen op basis van zijn klachtenbehandeling.

Ondertussen werd hij door het parlement voor een tweede en laatste mandaat aangesteld en heeft hij dat mandaat met die taakinvulling aanvaard. Hij heeft daarbij in de afgelopen weken kunnen vaststellen dat zijn toelichting van de beleidsaanbevelingen parlementsleden vragen doet stellen. Meestal verheugt hij zich daarbij dat zijn interventies het debat voeden.

Hij wil zich evenwel niet mengen in het debat over beleidskeuzes. Zo heeft hij geen positie ingenomen over de stijging van de energiefactuur. Dat debat gaat immers over beleidskeuzes. Een klacht over een tweede heffing voor een bijkomend afnamepunt in de tuin is een beleidsklacht. De ombudsman legt de klager uit hoe het komt dat dit zo is, zonder zich uit te spreken over de wijsheid van die beleidskeuze. Wel zal hij soms, op basis van dit soort verhalen, in het parlement komen zeggen dat dit dingen zijn waar mensen over struikelen. In behartenswaardige categorieën wordt dat aan normen getoetst: ombudsnormen of, in het geval van energie, de duurzame doelstellingen van de VN. Achtergrond blijft evenwel altijd de kerntaak van het bereiken van verzoeningsresultaten.

De agentschappen inzake energie zijn goede leerlingen, zo blijkt op pagina 174-175. De VREG zegt alles op te lossen en het VEA heeft twee klachten gegrond bevonden. Het is een beleidskeuze van de ombudsman de klachtendiensten uit te dagen meer over verzoeningen te spreken: een positief verhaal van oplossingen voor signalen van onvrede in de plaats van een negatief over klachten die al dan niet gegrond zijn. Goede klachtendiensten moeten het verhaal van het tellen van klachten overstijgen.

Hij bevestigt aan Valerie Taeldeman dat de niet-behandeling van de problemen inzake communicatie een keuze was. Volgend jaar wordt er weer op ingegaan. De aanwijzing is immers dat op dat vlak niet zo heel veel veranderd is.

Ook hij betreurt dat de rapportage over energiepremies en dergelijke via parlementaire vragen moet verlopen maar anderzijds noteert hij dat er wel degelijk sprake is van een engagement op dat vlak. Als voorbeeld verwijst hij naar het duidelijke model inzake Water dat op 21 maart 2017 in de commissie werd toegelicht. Dat maakt het leven van iedereen gemakkelijker dan bij Energie het geval is. De VMM overziet daarbij als regulator in grote lijnen het veld van de private spelers en alle onderdelen van de factuur. De VMM heeft ook een sterke bevoegdheid tegenover die private spelers om hun beslissingen te bekijken en te evalueren. Net omdat de ombudsdienst zich niet met klachten hoeft bezig te houden, gaat het hele hoofdstuk Water in het jaarverslag over beleidsaanbevelingen. Hij beveelt het model dan ook aan andere sectoren aan, in het volle besef dat de bevoegdheidsverdeling inzake Energie met het federale niveau een en ander niet vergemakkelijkt. Hij staat dan ook in nauw contact met zijn federale ombudscollega bevoegd voor Energie. Dossiers worden niet dubbel behandeld maar ze doen wel vaak hetzelfde werk. Er wordt in elk geval voor gezorgd dat geen verschillende uitspraken worden gedaan. Zo doen zij identiek dezelfde aanbeveling over de uitbreiding van de behartenswaardige categorieën. In die zin is hij ook niet de enige ombudsman die zich soms op beleidsterrein begeeft.

4.2. Antwoorden van de minister

Minister *Bart Tommelein* waardeert het ombudswerk en reageert zo snel mogelijk als een procedure kan verbeterd worden of een onduidelijkheid weggenomen. Klachten over beleidskeuzes daarentegen kan de ombudsman wel signaleren maar komen het beleid toe. Gratis bestaat immers niet. Er is altijd iemand die de rekening betaalt. In dit dossier is dat de modale verbruiker. In de energiefactuur

zitten al sociale tarieven verwerkt. De andere mensen betalen mee voor de 230.000 gezinnen die in aanmerking komen voor deze sociale bescherming. De minister is ook niet van plan de rekening naar de toekomst door te schuiven, zoals men in het verleden heeft gedaan. Dit alles nog afgezien van de federale elementen in de factuur, waar hij helemaal geen vat op heeft. De minister is sterk gemotiveerd om de energiefactuur te beheersen en haar naar beneden te brengen, maar daarbij moet elk van de afzonderlijke elementen die in de factuur zitten, bekeken worden. Hij is daarmee bezig maar men mag de mensen niet wijsmaken dat dit met één vingerknip kan.

Een van de dingen die hij wil realiseren is de energieomwenteling. Die energietransitie zal echter niet zonder inspanningen gaan, waarschuwt hij met een verwijzing naar de buurlanden.

Wel erkent hij dat de relatie met de burger lijdt onder het feit dat een en ander niet direct wordt aangerekend maar in de factuur wordt gestopt van een energieleverancier. Die is evenwel niet verantwoordelijk voor alles wat erin zit. Dat betreft hij samen met de ombudsman.

5. Bijkomende vragen en antwoorden

Rob Beenders pleit nogmaals voor de door hem gevraagde berekening. Het klopt dat altijd iemand de rekening moet betalen maar het klopt ook dat de factuur de afgelopen jaren exponentieel is gestegen. De btw had op 6 percent kunnen behouden zijn. Ook dat is een, zij het federale, beleidskeuze, waarvoor alternatieven waren.

Hij wijst er *Andries Gryffroy* op dat minister *Joke Schauvliege* de ombudsman zelfs expliciet vroeg om zoveel mogelijk beleidsvoorstellen te doen, in het licht van de aan de gang zijnde evaluatie van de waterfactuur. Men moet weten wat men wil, besluit hij. Het lid pleit voor oplossingen in de plaats van kritiek die er minder toe doet. Hij verzekert dat alvast zijn fractie aan de slag gaat met de aanbevelingen van de ombudsman. De frustraties die bij de bevolking leven, komen duidelijk naar voren uit het jaarverslag.

Johan Danen meent dat het jaarverslag voldoet aan het motto 'Dieper, ruimer en scherper' van de beleidsbrief van de ombudsman. Hij doet het werk dat van hem verwacht wordt. Zijn fractie verkiest een kritisch en bruikbaar rapport boven algemeenheden. Hij herhaalt wel zijn vraag naar de verhouding van het aantal verzoeningen tot het totale klachtenbeeld.

Andries Gryffroy vindt het prima dat de ombudsman aanbevelingen schrijft over de transparantie van de facturen en premies. Dergelijke informatie kan leiden tot decreetgevend werk. Maar het moet gaan over de dienstverlening van de Vlaamse overheid. De ombudsman mag ook hopen dat het energiearmoedeplan een bijdrage levert tot de oplossing maar moet zelf geen oplossingen aandragen zoals het pleidooi voor de uitbreiding van de doelgroep van de beschermde afnemers. Dat zijn immers beleidskeuzes.

Willem-Frederik Schiltz vindt dat kort door de bocht. Hij begrijpt dat de ombudsman inhoudelijke aanbevelingen doet. Hoe daarmee vervolgens omgegaan wordt, is de verantwoordelijkheid van het parlement. De energieheffing zelf is vandaag niet aan de orde, al is het logisch dat de ombudsman klachten over energiearmoede signaleert. Die informatie wil hij kennen. Het parlement of de regering kunnen daar iets mee doen, zoals bijvoorbeeld gebeurde in het geval van de prijzen voor de elektrische verwarming. De ombudsman heeft dan ook een belangrijk functie in de moderne democratie.

Energiearmoede ziet hij als een breed probleem. Zelf is hij de mening toegedaan dat men erop moet mikken mensen in het algemeen uit armoede te halen, eerder dan artificieel op tarieven te mikken. Berekeningen gebeuren wel degelijk. Zo wordt voor de energielening het mattheüseffect in het oog gehouden.

Wat de rechtsbescherming betreft, merkt hij op dat de ombudsman die zelf garandeert en herhaalt hij de verwijzing naar de btw. In de toekomst zou het lid juist meer van dit soort heffingen willen, waarin men belast wordt op verbruik of vervuiling en niet op arbeid. Ook in de circulaire economie wordt gericht op sturende consumentenbelasting. Waarom vindt de ombudsman dit zo problematisch voor de rechtsbescherming?

Bart Weekers vult aan dat een groot aantal van de tweeduizend verzoeningen bij De Watergroep zit, die zeshonderd oplossingen rapporteert door zijn performante klantendienst. De Lijn anderzijds, die ook een goede klantendienst heeft, rapporteert nog niet over zijn oplossingen, maar zal dat vanaf volgende jaar wellicht wel doen. Die beweging is aan de gang, besluit hij.

Bij de verschuiving van bezit naar gebruik heeft hij op zich geen commentaar als ombudsman, maar hij vraagt wel aandacht voor de zoektocht naar degelijke rechtsbescherming bij de ontwikkeling van nieuwe producten. Met de traditionele private partners, zoals de pachters van De Lijn, kan een beheersovereenkomst worden afgesloten waarin zij worden geregeld. Die relatie werd in de loop der jaren ook feitelijk verfijnd door onder meer aanbevelingen van de ombudsman. Nu moet men evenwel op zoek gaan naar nieuwe technieken. Als voorbeelden geeft hij de dienstencheques, de autokeuringsdiensten en de energiefactuur. Hij onderstreept wel dat hij niet pleit voor de terugkeer naar een traditioneel ministerie.

Willem-Frederik Schiltz begrijpt dat het erop aankomt dat wie een heffing wil contesteren, bij een aanspreekpunt moet terecht kunnen om te bekijken of het bezwaar gegrond is.

Bart Weekers beaamt dat maar vult aan dat men bij heel veel contestatie ook de vraag moet kunnen stellen of dat deel bij de energieleverancier blijft dan wel of men het bij de netbeheerder brengt. Als er veel ruis zit op de overhead bij subsidies of tegemoetkomingen, moet men op een gegeven moment de vraag naar de organisatie van de rechtsbescherming stellen.

Tinne ROMBOUTS,
voorzitter

Bruno TOBBACK
Valerie TAELEMAN,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AIHRO	Afdeling Inspectie en Handhaving Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed
btw	belasting over de toegevoegde waarde
EPB	energieprestatie en binnenklimaat
EPC	energieprestatiecertificaat
IWVB	Intercommunale voor Waterbedeling in Vlaams-Brabant
kWh	kilowattuur
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
MWh	megawattuur
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
Pidpa	Provinciale en Intercommunale Drinkwatermaatschappij der Provincie Antwerpen
RO	Ruimtelijke Ordening
RWO	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
VEA	Vlaams Energieagentschap
VLM	Vlaamse Landmaatschappij
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
VN	Verenigde Naties
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt
VVP	Vereniging van de Vlaamse Provincies