



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2017-2018) – Nr. 6
19 april 2018 (2017-2018)

Verslag

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

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2017

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;
Sonja Claes, Jos De Meyer, Bart Dochy, Orry Van de Wauwer;
Mathias De Clercq, Willem-Frederik Schiltz;
Bert Moyaers, Els Robeyns;
Elisabeth Meuleman.

Toegevoegde leden:

Stefaan Sintobin;
Hermes Sanctorum-Vandevoorde.

Documenten in het dossier:

- 41 (2017-2018) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen

INHOUD

I.	Deel Energie	4
1.	Toelichting door de Vlaamse ombudsman.....	4
2.	Reactie van de minister	5
3.	Bespreking.....	7
3.1.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	7
3.1.1.	Tussenkost van Andries Gryffroy	7
3.1.2.	Tussenkost van Valerie Taeldeman	7
3.1.3.	Tussenkost van Johan Danen	8
3.1.4.	Tussenkost van Rob Beenders.....	8
3.2.	Antwoorden	9
3.2.1.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	9
3.2.2.	Antwoorden van de minister	10
II.	Deel Water en omgeving	11
1.	Toelichting door de Vlaamse ombudsman.....	11
2.	Reactie van de minister	12
3.	Bespreking.....	14
3.1.	Vragen en opmerkingen van de leden.....	14
3.1.1.	Tussenkost van Hermes Sanctorum-Vandevoorde.....	14
3.1.2.	Tussenkost van Gwenny De Vroe.....	15
3.1.3.	Tussenkost van Bruno Tobback	15
3.1.4.	Tussenkost van Rob Beenders.....	16
3.1.5.	Tussenkost van Wilfried Vandaele.....	16
3.1.6.	Tussenkost van Lode Ceysens.....	16
3.1.7.	Tussenkost van Bart Nevens	17
3.1.8.	Tussenkost van Johan Danen	18
3.1.9.	Tussenkost van Lydia Peeters	18
3.2.	Antwoorden	18
3.2.1.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	18
3.2.2.	Antwoorden van de minister	21
	Gebruikte afkortingen.....	22

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening, Energie en Dierenwelzijn besprak op 14 en 20 maart 2018 het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst. Op 14 maart 2018 werd het deel Energie besproken, op 20 maart 2018 het deel Water en Omgeving.

I. Deel Energie

1. Toelichting door de Vlaamse ombudsman

Bart Weekers, de Vlaamse ombudsman, verwijst bij de presentatie naar het motto van de voorstelling 'Verzoenen doen we samen' en de 5000 bereikte verzoeningsresultaten. Het beleidsdomein Energie heeft daarin slechts een klein aandeel omdat heel wat verzoeningen door partners, private partijen, worden gerealiseerd. Een voorbeeld van een door de ombudsdienst bereikt verzoeningsresultaat betreft de vervanging door Eandis van de elektriciteitsmeters. In het voorliggende geval waren in het appartementsgebouw net voor de komst van Eandis de elektriciteitsmeters vervangen naar aanleiding van een renovatie. Op de factuur van Eandis van 2000 euro kon zo door tussenkomst van de ombudsdienst een korting van 250 euro worden verkregen. Een vaststelling blijft dat in tegenstelling tot een beleidsdomein als Belastingen, de directe dienstverlening van de Vlaamse overheid bij Energie beperkt is.

Toch probeert de ombudsdienst ook voor dit beleidsdomein na te gaan hoe wordt omgegaan met ongenoegen en via welke mechanismen daar een antwoord op kan worden gegeven. Voor het beleidsdomein Energie is er aldus een goede samenwerking tussen de Vlaamse Ombudsdienst en het VEA, hetgeen ook te lezen staat in het klachtenverslag van het VEA. Zo tracht men samen een individuele of beleidsmatige oplossing te vinden voor de diverse klachten zoals die inzake de energieprestatieregeling.

Zoals in het verleden is er ook een goede relatie met de VREG. Een goede samenwerking met de regulator is zoals in andere beleidsdomeinen van groot belang. De vergelijking met de WaterRegulator kan hier worden aangehaald. In het verleden was die relatie nog intenser gezien de VREG ook verantwoordelijk was voor de groenestroomcertificaten met een rechtstreekse impact voor de burgers. Deze laatsten hebben opgemerkt dat met de overname van die taak door Eandis en Infrac, er toch een stuk gebruiksgemak verloren ging, zeker wat de toepassing bij Eandis betreft.

Wat de energiepremies betreft, blijkt uit het eigen jaarverslag en het klachtenboek van het VEA dat er reeds een aantal stappen werden gezet met betrekking tot de rapportage over geweigerde energiepremies. In het klachtenboek vindt men één geval van een onterechte weigering van een premie door de distributienetbeheerder. Bij de ombudsdienst waren er meerdere klachten. Bij een bepaald verwachtingsproces van de burger richting het VEA of de ombudsdienst pleit men voor het toekennen van een aantal garanties die men ook bij de premietoekenning in andere beleidsdomeinen hanteert. Zo is het gebruikelijk om met een rubriek 'veelgestelde vragen' te werken, het aangeven van de mogelijkheid om de weigering te laten herbekijken of het onder de aandacht brengen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Het is ook een opdracht van de ombudsdienst om beleidsaanbevelingen te formuleren. Dit jaar werd ervoor gekozen om de energieprestatieregeling onder de aandacht te brengen. De opmerkingen hierbij zijn niet echt nieuw. Maar net zoals er inzake fiscaliteit aandacht gevraagd werd voor overmacht bij een te late domiciliëring omwille van een aanslepende renovatie van de gezinswoning, wordt er ook hier meer aandacht gevraagd voor de gezinswoning waarbij de

bouwheer vaak slechts één keer in zijn leven geconfronteerd wordt met deze regelgeving. Inzake deze energieprestatieregelgeving heeft de ombudsdienst reeds een aantal keer geadviseerd aan verzoekers om de aangiftetermijn van zes maanden niet te respecteren teneinde een betere aangifte te kunnen doen omdat niet alle werken voltooid zijn. In die zin is de ombudsdienst van oordeel dat wat meer empathie in deze regelgeving kan worden ingebouwd. In diezelfde zin wordt ook het idee geopperd om in verzoeningskamers te kijken hoe de Vlaamse overheid omgaat met sterk gereguleerde materies die raken aan de federale bevoegdheid inzake consumentenzaken. Zo wordt er in discussies tussen de bouwheer en de EPB-verslaggever, naast de contractuele relatie, toch ook vaak gekeken naar het VEA en de ombudsdienst. Net zoals bij de kinderopvang is de ombudsdienst ook hier bereid er een rol in te spelen.

Een laatste aandachtspunt inzake Energie betreft de ondernemers die meesurfen op de goede naam van de Vlaamse overheid. Positief is dat bij een van deze dossiers die reeds het langst aansleept, men eindelijk aan een oplossing toe is. Ondertussen zijn er wel anderen die bijvoorbeeld de naam 'Vlaanderen Benoveert', of de 'Nationale isolatiedienst' gebruiken of zijn er spammers die burgers wijsmaken dat de overheid het premiestelstel gaat wijzigen. Ook al is de ombudsman hier niet rechtstreeks voor bevoegd, hij wil wel zijn gezag laten gelden om aan klachten hieromtrent tegemoet te komen.

2. Reactie van de minister

Indieningstermijn van de EPB-aangifte

Minister *Bart Tommelein* stelt dat inzake de indieningstermijn van de EPB-aangifte het de algemene decretale regel is dat de EPB-aangifte binnen de zes maanden na de ingebruikname, en bij nieuwbouw is dit de eerste domiciliëring, moet worden ingediend, en uiterlijk vijf jaar na het verlenen van de vergunning. Daarbij stelt men inderdaad vast dat een aantal bouwers in geval van een nieuwbouw reeds een onafgewerkte woning betrekken en er zich domiciliëren, waardoor de termijn om de EPB-aangifte in te dienen begint te lopen en men de woning niet tijdig afgewerkt krijgt om een tijdige aangifte in te dienen. De minister heeft daarbij oor naar de vraag om bij nieuwbouw de termijn te verlengen. Hij heeft dit dan ook intussen ingeschreven in het voorontwerp van decreet houdende diverse bepalingen energie dat ter bespreking voorligt in de interkabinettenwerkgroep.

Nieuwbouw onderscheidt zich overigens van de situatie bij renovatie. Bij renovaties blijft de bewoner vaak gedurende de werken gewoon wonen in het gebouw en wordt er in fases gewerkt. Aldus is er bij renovaties geen vaststelbaar moment van ingebruikname. Wat deze categorie van werkzaamheden betreft, zal het Energiedecreet worden aangepast zodat in de toekomst de verslaggever namens de aangifteplichtige een EPB-aangifte indient bij het VEA binnen een termijn van vijf jaar na het verlenen van de stedenbouwkundige vergunning of de omgevingsvergunning voor stedenbouwkundige handelingen, of na het indienen van de melding. Een dergelijke lange termijn van vijf jaar is bij nieuwbouw echter onredelijk, het doel is namelijk dat men voldoet aan de eisen inzake hernieuwbare energie. Met de verlenging naar twaalf maanden bij nieuwbouw zullen reeds heel wat situaties gebaat zijn.

Informatieverplichtingen van de verslaggever

Inzake de informatieverplichtingen van de verslaggever is het zo dat die in het kader van de energieprestatieregelgeving een expliciete decretale waarschuwings- en informatieplicht heeft, onder andere wat de verplichte opmaak van de startverklaring betreft. Deze startverklaring moet worden ondertekend door

driepartijen, namelijk de aangifteplichtige (steeds hetzij de particuliere bouwheer die de vergunning aanvroeg, hetzij een promotor-bouwheer), de architect en de verslaggever. De EPB-aangifte daarentegen moet worden ondertekend door de verslaggever en de aangifteplichtige. Aangezien conform de rechtspraak van het Hof van Cassatie de architect niet verplicht is om de werf tot aan de oplevering op te volgen, hij mag zijn opdracht immers conform die rechtspraak beperken tot de winddichtfase, moet hij ook de EPB-aangifte niet ondertekenen.

De EPB-software maakt het momenteel reeds voor de verslaggever mogelijk om een proefaangifte op te stellen, waarbij de documenten met watermerk 'proef' worden gegenereerd. Het opleggen van bijkomende administratieve verplichtingen waarbij de verslaggever de aangifteplichtige die proefaangifte verplicht moet laten ondertekenen, is echter een administratieve lastenverhoging en leent zich ook tot misbruik.

De software laat ook toe dat de verslaggever reeds voor het indienen van de EPB-aangifte weet heeft van wat de consequenties zijn op het vlak van administratieve geldboetes als de aangifte in die fase wordt ingediend. Het is aan hem om in het kader van de zorgvuldigheidsplicht zijn cliënt hierover te informeren. Het vermelden van die boetebedragen op die officiële documenten is in het licht van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer echter niet noodzakelijk een goed idee: deze documenten moeten immers vaak ook worden gebruikt in het kader van andere situaties of doeleinden zoals de verzekering gewaarborgd wonen, premies enzovoort.

Wat de overeenkomst betreft tussen de aangifteplichtige en de verslaggever, stelt de minister dat het contractenrecht een deel is van het burgerlijk recht en zodoende behoort tot de federale bevoegdheid. In die zin is er volgens hem dan ook niet direct een rol weggelegd voor de Vlaamse overheid. De rol van het VEA moet beperkt blijven tot het controleren of de verslaggever aan diens wettelijke verplichtingen heeft voldaan, maar niet of er al dan niet is voldaan aan de tussen partijen contractueel overeengekomen verplichtingen. Het VEA belasten met een verzoeningstaak, zal een niet-onbeduidend effect hebben op de personeelsinzet en de neutraliteit van het agentschap. Tot slot kan ook nog worden vermeld dat er reeds een Verzoeningscommissie Bouw bestaat die deze rol kan opnemen, en wat betreft contractuele disputen beter geplaatst is om daarover een oordeel te vellen.

De minister heeft wel een onderzoek gestart om de EPB-regelgeving verregaand te gaan vereenvoudigen, dit samen met de twee andere gewesten. Dit onderzoek EPB 2.0 moet finaal resulteren in een nieuw concept voor EPB.

REG-premies

Inzake de REG-premies erkent de minister dat het Klachtendecreet er niet in voorziet dat de netbeheerders onder het Vlaamse klachtenmanagement vallen. Dit wil niet zeggen dat de netbeheerders op dit punt geen inspanningen leveren. Zoals afgesproken met het VEA moeten de netbeheerders in hun brieven duidelijk de reden voor een weigering vermelden en verwijzen ze naar een telefoonnummer en een mailadres voor bijkomende informatie. Zij hebben formele klachtenprocedures die op hun websites beschreven staan. Welke verdere stappen de klant kan zetten indien hij/zij niet tevreden is over de klachtenafhandeling, wordt hierin vermeld. De netbeheerders beschikken zo via hun werkmaatschappijen over een eerstelijnsklachtendienst waar premieaanvragers met hun grieven terecht kunnen. Zo verwijst Eandis bij het afwijzen van een eerstelijnsklacht in tweede lijn naar zijn Klachtencommissie. Het klopt dat zij in hun algemene klachtenprocedure verwijzen naar één ombudsdienst, de federale, omdat de meest klachten te maken hebben met federale bevoegdheden

(prijzen). Het lijkt de minister voor de burger ook niet duidelijker om doorverwijzing te gaan opsplitsen volgens topic tussen een Vlaamse en een federale Ombudsdienst. Een suggestie kan wel zijn dat de Vlaamse Ombudsdienst en de federale Ombudsdienst afspraken maken over het doorgeven van klachten over premiedossiers.

Naar aanleiding van een vorig jaarverslag werd overigens de premierregelgeving al aangepast en werd in het Energiebesluit voorzien dat de netbeheerders in hun rapportage het aantal verleende en geweigerde premies moeten melden. Deze verplichting zal voor het eerst van toepassing zijn op de rapportage voor het jaar 2017. Tot slot vermeldt de minister nog dat momenteel een wijziging van het Energiebesluit in voorbereiding is, waarbij ook in een aantal wijzigingen aan de rapporteringsverplichtingen van de netbeheerders wordt voorzien. Zo wordt onder andere gedacht aan een versnelde rapportering, een verplicht voorleggen van interpretatiekaders en een rapportage aangaande de effectieve klachten.

3. Bespreking

3.1. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1.1. Tussenkomst van Andries Gryffroy

Andries Gryffroy stelt dat in tegenstelling tot zijn kritische houding van vorig jaar, hij moet vaststellen dat ook zijn fractie bezig is met de aanbeveling die de ombudsman doet inzake het klachtenmanagement bij energiepremies. Heel wat problemen worden vastgesteld met de premies inzake warmtepompen of de REG-premies voor kmo's die door het VEA worden beoordeeld. Binnen de meerderheid is ook een voorstel van resolutie in de maak waarbij men pleit voor één frontoffice voor alle premies die met de woning te maken hebben.

Het is positief dat de minister een oplossing voor de EPB-aangifte aankondigt in een verzameldecreet. Ook binnen de meerderheid werd aan een voorstel van decreet gewerkt om dit probleem aan te pakken. Men wil daarbij wel een stap verder gaan dan wat de minister voorstelt, namelijk een aangiftetermijn van vijf jaar voor renovatie én nieuwbouw. Een eenvormig systeem valt te verkiezen en zal het aantal klachten beperken. De meeste mensen bouwen of verbouwen slechts één keer in hun leven en dit in een periode waarin men het financieel niet erg breed heeft. Dit maakt dat bepaalde investeringen soms worden uitgesteld. Hij stelt vast dat ook de Vlaamse Ombudsdienst dit probleem aankaart.

3.1.2. Tussenkomst van Valerie Taeldeman

Valerie Taeldeman is tevreden dat de ombudsdienst een goede samenwerking heeft met het VEA en de VREG.

Wat het premiebeleid betreft heeft ze de indruk dat er wat beweegt, maar dat het nog niet optimaal is. Als men de woonpremies beschouwt zoals de Vlaamse aanpassings- en verbeteringspremies, de renovatiepremies maar ook andere premies zoals de huurpremies en de huursubsidies dan stelt men vast dat Wonen Vlaanderen eigenlijk aan zeer uitgebreide informatieverlening aan de burger doet, met onder meer het publiceren van de 'veel gestelde vragen'. Het zou een goed idee zijn om dit ook bij de energiepremies te doen die door de distributienetbeheerders worden toegekend.

Verder merkt het lid op dat de ombudsman vorig jaar had vastgesteld dat de overheid niet steeds optimaal en efficiënt communiceert met de doelgroep van de meest kwetsbaren, mensen die zich in energiearmoede bevinden. Het is ook niet

evident deze groep te bereiken. Dit jaar leest ze hierover weinig in het jaarverslag, is er reeds een verbetering merkbaar?

3.1.3. *Tussenkoms van Johan Danen*

Johan Danen vraagt zich af hoe de samenwerking verloopt met de federale ombudsman voor Energie en de distributienetbeheerders, en de klachtenbehandeling daarbij. Mensen weten immers vaak niet op welk niveau ze met hun klacht terecht kunnen en is het dus van belang dat de klachten tussen de betrokken instanties goed doorstromen.

Mensen zijn pas ontevreden als het resultaat niet beantwoordt aan hun verwachtingspatroon. Bij premies communiceert de Vlaamse overheid, maar ook heel wat kmo's communiceren over premies waarbij de indruk wordt gewekt dat men soms zonder al te veel voorwaarden op een premie kan rekenen. Wanneer dit dan niet zo blijkt te zijn, vraagt hij zich af of de mensen hier begrip voor hebben.

Een aantal zaken betreffende energie zijn complex, zoals de regeling inzake groenestroomcertificaten en de bandingfactoren daarbij. Het maakt dat mensen soms geen subsidies meer krijgen waar ze die vroeger wel kregen. Krijgt men dit nog uitgelegd? De overschakeling van de VREG naar de distributienetbeheerders voor het beheer van de groenestroomcertificaten verliep niet steeds optimaal. Hij vernam van de minister enkele maanden geleden dat nog tienduizend mensen niet waren overgestapt. Heeft de ombudsdienst zicht op wie deze overstap nog niet heeft gemaakt?

Wat de EPB-verslaggeving betreft heeft ook hij vastgesteld dat nogal wat mensen met een gevoel van onrechtvaardigheid zitten. Zij die renoveren, zich niet aan de regelgeving storen en geen startverklaring indienen komen hier vaak mee weg terwijl degenen die de regels wel wensen na te leven in de problemen komen. Heeft de ombudsdienst ook in die zin klachten ontvangen? Hij vindt het alvast positief dat een aanpassing van de regelgeving in het vooruitzicht wordt gesteld. Hij begrijpt hierbij wel dat het VEA inzake personeel op zijn tandvlees zit wat de vraag naar bijstand betreft. In de versterking van die administratie vindt de minister in hem dan ook een bondgenoot.

3.1.4. *Tussenkoms van Rob Beenders*

Rob Beenders vindt het vreemd dat bij de 5 procent afwijzingen inzake energiepremie en die ene klacht bij het VEA, de minister de indruk geeft de zaak te laten zoals ze is. Hij is het idee van Valerie Taeldeman genegen om deze afwijzingen eens door te lichten en na te gaan waarom die premies werden geweigerd. Enige bijsturing lijkt hier nodig.

Wat de vraag betreft of dit onder het Vlaamse klachtenmanagement moet komen, dacht het lid tot voor kort dat dit reeds zo was. Het lijkt hem dan ook logisch om dit te realiseren omdat mensen hier moeilijk een onderscheid in kunnen maken. Het kan enkel het gehele proces ten goede komen.

Ook de aangekondigde wijzigingen inzake EPB-regelgeving zullen het aantal klachten doen verminderen. Bij de term 'verzoeningskamer' heeft hij wel een wrang gevoel. Misschien is het oprichten van zo een aparte 'verzoeningskamer voor contractuele consumentenproblemen in de energieprestatiesector' ook niet nodig. Hij zou dit maximaal richting 'bouw' in het algemeen willen laten evolueren. De organisatie op zich vindt hij wel positief.

3.2. Antwoorden

3.2.1. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers stelt inzake de verzoeningskamer dat er een evolutie gaande is die zich in het Bestuursdecreet zal aftekenen. Zo is men in 2001 met een Klachten-decreet gestart waarop men nog steeds voortbouwt. In het Bestuursdecreet gaat men nu een dimensie verder en zal het niet enkel gaan om het recht van de burger om te klagen, maar ook om te melden en beleidsvoorstellen in te dienen. Het Bestuursdecreet biedt wel niet bij elke melding hetzelfde recht op antwoord. Zo zal de afhandeling van een beleidsvoorstel verschillen van de afhandeling van een klacht waarbij men ook zal proberen te bemiddelen. De term 'verzoeningskamer' moet deze extra dimensie van bemiddelen en tot resultaat komen, tot uitdrukking brengen. Daarbij is niet gesteld dat het VEA dit noodzakelijk moet doen. Er bestaat inderdaad reeds een Verzoeningscommissie Bouw en daaraan kan gedacht worden. Belangrijk is in het oog te houden dat de Europese richtlijn betreffende consumentenrechten stelt dat er een alternatieve geschillenbeslechting moet worden uitgebouwd. In België werd dit tot nu toe ingevuld door de bestaande federale ombudsmannen in een reeks sectoren zoals energie, telecommunicatie, post, verzekeringen, bank enzovoort, onder te brengen in één orgaan en dit de bevoegdheid voor 'residuaire consumentenzaken' toe te kennen. Dit orgaan stelde echter in zijn eerste twee jaarverslagen vast dat sommige processen wel heel sterk zijn ingebed in bepaalde regelgeving. Zo neemt Vlaanderen zich ondertussen reeds voor om inzake kinderopvang zelf de geschillenbeslechting op zich te nemen, ondanks het feit dat het een consumentenzaak betreft waarvoor de federale overheid bevoegd is. Ook inzake energie speelt eenzelfde problematiek.

Wat de aanpak van de problemen met premieaanvragen betreft en het vermelde voorstel van resolutie, lijkt het hem een goed idee om een lijst met 'veelgestelde vragen' op te stellen voor een frontoffice en daarbij inspiratie te putten uit goede voorbeelden. Hij wil in dezen geen behoeder van het Klachtendecreet zijn en verwijst graag naar de voorbeelden van klachtenafhandeling die goed werken, zoals de afhandeling van klachten inzake water bij de VMM en hoe die daar de verschillende actoren bij betreft. Verzoenen doen we samen. Er zit dan ook vaak een onderdeel communicatie in en de ervaring ter zake is dat mensen openstaan voor een redelijke rechtvaardiging. Alles wat momenteel gebeurt rond 'Heerlijk helder' is daar een toepassing van.

Een goede communicatie helpt ook voor de bijzondere doelgroepen. Dit jaar heeft men enkel een aantal andere thema's willen aankaarten, maar het volgende jaarverslag zal hierop terugkomen. Bedoeling is immers dat men een beschouwende blik wil werpen op de voorbije regeerperiode en de komende.

Wim Raeymaekers, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, stelt inzake de verzoeningskamers dat er momenteel een onduidelijkheid heerst inzake de EPB-regelgeving. Op de bouwheer rust immers de verplichting om de aangifte binnen een bepaalde termijn te doen terwijl hij dit technisch niet kan, gezien hij niet beschikt over de noodzakelijke computerapplicatie. Het gebruik van een proefversie is te weinig gekend en eens een versie is ingediend kan deze enkel nog bij een foutieve aangifte worden gewijzigd. Wanneer dan vroegtijdig een versie wordt ingediend zonder dat geplande bijkomende werken reeds werden uitgevoerd zit men vast en zijn daar een reeks gevolgen inzake boetes of het mislopen van premies aan verbonden. Daarnaast zijn er ook situaties waarbij de EPB-verslaggever te laat indient omdat de boete toch voor de bouwheer is. Bij de bouwheer leeft dan vaak de verwachting dat de overheid die de regelgeving heeft ingevoerd, ook toeziet op de naleving en zich niet verschuilt achter het gegeven dat het een consumentenrelatie betreft. De boetes volgen ook vaak pas twee jaar

na de aangifte, op een ogenblik dat de verslaggever reeds lang werd betaald. Vaak heeft men dan zin noch geld om hiervoor een proces op te starten. Een andere ongerijmdheid is dat een verslaggever die de werken en de timing van aangifte nauw opvolgt en respecteert, de bouwheer soms in een moeilijker positie brengt dan bij een laattijdige aangifte, omdat het VEA toch niet over het personeel beschikt om al deze laatsten aan te pakken.

Wat de groenestroomcertificaten betreft, zijn er inderdaad nog steeds mensen die de overstap naar de distributienetbeheerders niet hebben gemaakt. In dit verband komt het voor dat mensen soms klagen over het prosumentarief waarbij uit het onderzoek van hun dossier blijkt dat ze nog of opnieuw recht hebben op groenestroomcertificaten. Dit komt door het ingewikkelde systeem van de berekening van de bandingfactoren en het feit dat sommige installateurs verklaarden dat men er geen recht meer had op. Bij de contactgegevens staat ook nog vaak foutief de installateur vermeld in de plaats van de eigenaar waar de installatie zich bevindt.

Wat de samenwerking met de ombudsman voor Energie en de distributienetbeheerders betreft, kan hij stellen dat er regelmatig contact is met de ombudsman en een vlotte samenwerking bestaat met de klantendiensten van Eandis en Infrax. Een aangelegenheid die duidelijk de prijs betreft, zal doorgestuurd worden naar de federale ombudsman en omgekeerd komen zaken die hem niet betreffen naar de Vlaamse Ombudsdienst. De distributienetbeheerders, waartegen men bij de federale ombudsman ook een klacht kan indienen, worden evenwel geregeld door Vlaamse regelgeving waarop de VREG toeziet. De VREG heeft ook hierover afspraken met de federale ombudsman voor Energie en staat in als back-up voor eventuele vragen. Op het terrein probeert de instantie bij wie de klacht aankomt, die vaak af te handelen, ook al is dat niet ideaal. In Wallonië staat er tussen de distributienetbeheerders en de federale Ombudsdienst nog een regionale dienst die als opvangpunt functioneert.

Wat het premiebeleid betreft, heeft men de afgelopen jaren geregeld gemerkt dat men de premie te laat aanvraagde. Deze termijn werd, in tegenstelling tot vroeger, eenvormig op twaalf maanden na de laatste factuur gebracht. Dit lijkt de ombudsdienst een redelijke termijn en deze laattijdige dossiers zal de ombudsdienst ook niet verdedigen. Over andere voorwaarden evenwel, zoals de vraag van erkenning bij warmtepompen of de apertuuroppervlakte, waarbij er een verschil tussen de twee distributienetbeheerders werd vastgesteld, komt de ombudsman wel tussen en is de aanpak divers. Daarbij wordt dan inderdaad, in tegenstelling tot de andere woonpremies, vastgesteld dat men niet naar de website kan gaan om 'veelgestelde vragen' te raadplegen. Dit wordt als een gebrek ervaren. Zo is het geen taak voor de burger om de testresultaten van een warmtepomp door te sturen, maar zou de overheid moeten bekendmaken welke toestellen aan de normen voldoen.

3.2.2. *Antwoorden van de minister*

Minister *Bart Tommelein* stelt dat het niet klopt dat hij zich zou neerleggen bij de bestaande situatie en zegt dat het VEA zal rapporteren over de reden waarom premies worden geweigerd. De versterking van het VEA blijft zeker een aandachtspunt.

Wat de aangiftetermijn inzake EPB bij nieuwbouw betreft, heeft hij zonet een reeks argumenten gehoord om de termijn voor nieuwbouw niet op vijf jaar te brengen. Een verslaggeving zo lang na de feiten wordt bijzonder ingewikkeld. Maar deze discussie zal nog worden gevoerd.

II. Deel Water en omgeving

1. Toelichting door de Vlaamse ombudsman

Water

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, start zijn toelichting met het thema water. Het is een van de voorbeelden van een goede samenwerking van de Vlaamse Ombudsdienst met het toezichtsmodel dat is uitgewerkt door de Vlaamse overheid. De VMM heeft een centrale rol in het toezicht op de werking van de verschillende watermaatschappijen. De Watergroep is een eigen Vlaamse overheidsorganisatie en valt onder het Klachtendecreet. Maar ook voor de andere watermaatschappijen geldt dat de ombudsdienst met zijn bezorgdheden, gebaseerd op signalen van burgers, bij de toezichthouder terecht kan.

In het vorige jaarverslag werd de facturatie onder de aandacht gebracht omdat daarover gesprekken waren gestart met de VMM. Omdat die gesprekken nog lopen, wordt in het jaarverslag 2017 op enkele andere punten gefocust. Die hebben te maken met de bevoegdheden van de lokale besturen, in het licht van de komende lokale verkiezingen.

In 2017 werd in de werking van de ombudsdienst ook de nadruk gelegd op verzoening, onder het motto 'Verzoenen doen we samen'.

De Vlaamse overheid beveelt de eigen waterwinners aan om te schakelen naar leidingwater, omdat de kwaliteit van putwater niet goed is. De ombudsdienst heeft dat actieplan mee ondersteund.

De klachten van burgers gingen onder meer over het ontbreken van een rioleringsstelsel in hun straat. De rioleringsgraad neemt elk jaar toe en dat verklaart het stijgende ongenoegen bij die burgers die nog geen perspectief hebben op aansluiting. Het jaarverslag vermeldt enkele types van klachten die daarmee verband houden. Een voorbeeld daarvan zijn de klachten van burgers die in principe zelf hun afvalwater moeten zuiveren via de plaatsing van een individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater. Vaak hebben ze het gevoel dat de overheid snel is in het vaststellen van tekortkomingen, maar minder snel als het gaat om het helpen van burgers bij het krijgen van een voordeel. De procedure voor de vrijstelling van afvalwaterheffing waarop IBA's recht geven, wordt gekenmerkt door administratieve rompslomp. De overheid zou actiever kunnen samenwerken met de burgers bij het in orde brengen van die vrijstelling.

Omgeving

Een constante in de verslagen van de voorbije jaren is de integratie van de beleidsdomeinen Leefmilieu en Ruimtelijke Ordening. De ombudsdienst ondersteunt die integratie, maar in de praktijk heeft ze wel tot gevolg dat de aanpak van andere pijnpunten op de lange baan wordt geschoven. In het Vlaamse regeerakkoord 2014-2019 werd – tot grote tevredenheid van de ombudsdienst – aangekondigd dat er een meldpunt zou komen voor klachten over geluid, geur, trillingen en dergelijke. Nu de integratie in het beleidsdomein Omgeving een feit is, beveelt de ombudsdienst aan om werk te maken van dat meldpunt. Een voorbeeld is het 'meldpunt wegen' dat de Vlaamse overheid heeft uitgewerkt. Positief is wel dat op www.vlaanderen.be al een goed idee wordt gegeven van waar de klachten moeten terechtkomen en hoe ze kunnen escaleren.

Uit de recente Gemeente- en stadsmonitor blijkt dat het vertrouwen van de burgers in de lokale besturen groot is. De ombudsdienst denkt dat die vaststelling juist is. Maar wanneer het gaat over handhaving blijkt de burger toch meer vertrouwen te hebben in de hogere overheden. Er is een duidelijke taakverdeling, maar die botst op bepaalde limieten. Een aantal jaren geleden werd door de overheden nog samengewerkt om het wonen in weekendzones aan te pakken. Nu lijkt dit lager op de agenda te staan. Dit leidt tot frustratie bij burgers die – terecht – werden geverbaliseerd voor een overtreding, maar dan vaststellen dat tegen dezelfde overtredingen in hun omgeving niet wordt opgetreden.

De Vlaamse Ombudsdienst ondersteunt de pogingen om de digitale dienstverlening aan de burger te verbeteren. Over het algemeen verloopt dit vlotter in processen waarmee de burger vaak wordt geconfronteerd dan in uitzonderlijke processen. In 2017 werd het Omgevingsloket gestart, in eerste instantie gericht op architecten en professionelen. Dat is verstandig aangezien zij dit loket vaak zullen moeten gebruiken. De start was niet vlekkeloos maar uit verschillende gesprekken blijkt dat dit kan worden rechtgezet. Wanneer de burger zelf een dossier samenstelt, meestal op analoge wijze, blijkt er een groot verschil in behandeling door de gemeentebesturen. Zij rekenen sterk uiteenlopende bedragen aan om de aanvraag te digitaliseren.

Klachtenboek

De ombudsdienst tracht de vinger aan de pols te houden via het Klachtenboek. Dat is de bundeling van de rapporten van de klachtendiensten van de verschillende Vlaamse overheidsdiensten. Zoals de voorgaande jaren is het klachtenboek van de VMM en De Watergroep prima in orde. Ook bij het Departement Omgeving merkt de ombudsdienst de wil om beter om te gaan met klachten. Voorheen schermde het departement met de vaststelling dat vele klachten gaan over een gemeentelijke bevoegdheid en was er weinig bereidheid om daarvoor een professioneel systeem op te zetten. Nu is er een positieve evolutie vast te stellen.

2. Reactie van de minister

Joke Schauvliege, Vlaams minister van Omgeving, Natuur en Landbouw, reageert op de klachten en aanbevelingen in het jaarverslag.

Water

Watervoorziening is een belangrijk thema waarmee iedereen wordt geconfronteerd. Het is belangrijk de vinger aan de pols te houden. De voorbije jaren zijn er al heel wat stappen gezet, maar het is logisch dat die ook worden geëvalueerd. De minister stelt vast dat de ombudsman erkent dat er ernstige inspanningen worden geleverd op het vlak van klachtenbehandeling inzake water. De VMM neemt haar rol als toezichthouder op en grote entiteiten als Aquafin en De Watergroep hebben een eigen klachtenmanagement uitgebouwd. Er blijven leer- en werkpunten bestaan waaraan moet worden voortgewerkt.

Sommige onderwerpen in het jaarverslag van de ombudsman zijn goed gekend in het parlement. Vaak loopt er een traject om daaraan een structurele oplossing te bieden. Andere items zijn nieuw en de minister zal die samen met haar diensten opnemen, bijvoorbeeld de informatie die ter beschikking is over gebruikers van leidingwater en putwater, en over gemengde gebruikers.

Zoals al eerder gemeld, wordt gewerkt aan een aanpassing van het algemeen waterverkoopreglement en dat op basis van een grondige evaluatie. De

uitwerking ervan is al ver gevorderd en de minister hoopt dat er snel een voorstel kan worden geformuleerd.

Het jaarverslag gaat ook specifiek in op het inzamelen van afvalwater door de aanleg van riolering. Dat is een gemeentelijke opdracht. De minister is zich bewust van de grote verschillen die er zijn tussen individuele gemeenten, maar ze wil benadrukken dat dit tot de gemeentelijke autonomie behoort. Lokaal zijn er mogelijkheden om op maat van een stad of gemeente initiatieven te nemen.

Maar ook de Vlaamse overheid neemt haar verantwoordelijkheid en doet grote inspanningen om de gemeenten te ondersteunen om hun rioleringsnetwerk verder uit te bouwen. Dat gebeurt via 130 miljoen euro subsidies per jaar en daarnaast een jaarlijkse opdracht aan Aquafin voor 130 miljoen euro om gemeentelijke verplichtingen over te nemen. Het subsidiebesluit voor gemeentelijke rioleringen is in nauw overleg met de lokale besturen in 2017 aangepast. De suggestie van de ombudsman aan de lokale besturen om in de nieuwe bestuursakkoorden een versnelling hoger te schakelen op het vlak van bijkomende riolering, sluit aan bij het beleid van de minister. Ze kan die aanbeveling alleen maar ondersteunen.

Het jaarverslag gaat ook dieper in op de installatie van IBA's. In het aangepaste subsidiebesluit is ook voor de IBA's in een meer sturende aanpak voorzien. Het jaarverslag doet een aanbeveling over het vlot verkrijgen van de vrijstelling voor burgers die een dergelijke installatie zelf aanleggen. In een verzameldecreet dat in voorbereiding is, is een artikel opgenomen dat de vlottere informatiedoorstroming moet mogelijk maken. Op die manier wordt de vrijstelling van saneringsbijdrage vlotter en juister verleend. Een terechte opmerking dus, waarvoor al een oplossing in de maak is.

Het rapport gaat ook in op een specifieke situatie waarin de gemeente de plaatsing van een IBA oplegt, terwijl er in die straat een riolering zou moeten komen volgens het zoneringsplan. Het betreft hier blijkbaar een gebied in een waterwingebied. De minister laat deze complexe situatie, waar de waterkwaliteit ook met het oog op drinkwaterwinning noodzakelijk is, nader onderzoeken.

Omgeving

Het Departement Omgeving heeft de voorbije jaren inderdaad heel wat veranderingen ondergaan. De minister blijft overtuigd van de voordelen op korte en langere termijn. Maar zoals bij elke verandering zijn er zaken die minder vlot lopen. De ombudsman stelt vast dat het Departement Omgeving werk heeft gemaakt van het meldpunt van klachten over de werking van het departement.

In navolging daarvan wordt nu ook gewerkt aan een meldpunt voor klachten over hinder. De minister vraagt daarbij voor ogen te houden dat de lokale besturen een belangrijke rol hebben in het toezicht op veel van deze klachten. Het jaarverslag bevat een enigszins dubbele boodschap: enerzijds heeft de burger geen vertrouwen in het Vlaamse niveau maar anderzijds doen ook de lokale besturen niet altijd hun werk. Het is zoeken naar wie welke verantwoordelijkheid draagt.

Wat de Ja-sticker voor ongeadresseerd reclamedrukwerk betreft, is de minister in overleg met de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten over de mogelijke invoering ervan.

Het loket voor de digitale bouwaanvraag werd inmiddels afgeschaft, maar de minister erkent dat in december 2017 de architecten op bepaalde piekmomenten werden geconfronteerd met foutboodschappen, veroorzaakt door de zeer grote

belasting van het DBA-loket. De piek had te maken met de inwerkingtreding van strengere energieprestatienormen. De minister wil er nogmaals op wijzen dat het aantal ingediende dossiers in december 2017, bijna tienduizend, en de bijna duizend ingediende dossiers op vrijdag 22 december 2017 aantonen dat de toepassing beschikbaar bleef en de architecten in de mogelijkheid waren om een dossier in te dienen.

Wat het Omgevingsloket betreft, blijkt uit de monitoring dat er op dit ogenblik geen structurele technische of performantieproblemen gekend zijn. Het is inderdaad een ingewikkelde technische architectuur, maar dat heeft onder meer te maken met vele rubrieken. Ondertussen wordt ook voortgewerkt om de klantvriendelijkheid nog verder te verhogen en om nieuwe toepassingen te integreren.

Inzake planschade hoopt de minister dat het Instrumentendecreet binnenkort voor een tweede principiële goedkeuring aan de Vlaamse Regering kan worden voorgelegd. Daarin wordt niet alleen de planschade op 100 procent van de venale waarde gebracht, ook de administratieve afhandeling van de hele procedure wordt geregeld. Dat is ook een antwoord op de klachten die bij de ombudsdienst werden ingediend.

De modaliteiten van aanplakking en bekendmaking waarin wettelijk is voorzien, betreffen de minimumvereisten. Uiteraard kan er voor grotere en meer complexe projecten steeds in een ruimere publiciteit worden voorzien. Bij 'projecten met een bepaalde maatschappelijke gevoeligheid' gaat de overheid zelfs verder dan de minimale bekendmaking: er wordt steevast een infoavond of infomarkt georganiseerd, wat dan meestal ook weerklank vindt in de lokale pers.

Polders en Wateringen

Het jaarverslag gaat opnieuw in op de Polders en Wateringen. Het proces om de aanslagbiljetten te digitaliseren, is ingezet. Dat kwam ook aan bod in een recente vraag om uitleg (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2017-18, nr. 1115). Het proces wordt verder verfijnd in overleg tussen het kadaster, de VMM en de Polders en Wateringen.

Wat het pleidooi tot fiscale samenwerking met VLABEL betreft, kan de minister meegeven dat een verkennend overleg tussen de VMM, VLABEL en de Vereniging van Vlaamse Polders en Wateringen heeft plaatsgevonden. Verder werk op dit vlak is nodig.

De minister dankt de ombudsman en zijn medewerkers voor de nuttige suggesties. Ze worden door de minister en haar diensten meegenomen. Het is altijd een interessante oefening om leerpunten uit de klachten te distilleren.

3. Bespreking

3.1. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1.1. *Tussenkomst van Hermes Sanctorum-Vandevoorde*

Hermes Sanctorum-Vandevoorde verwijst naar de opmerking van de ombudsman over projecten met een bepaalde maatschappelijke gevoeligheid, meer concreet de plaatsing van windturbines. De ombudsman heeft het in een specifiek geval over een minimale bekendmaking van het openbaar onderzoek. De minister reageerde dat de overheid voor dergelijke projecten altijd ruim informeert. Wat was dan exact het probleem in dit dossier?

3.1.2. *Tussenkomst van Gwenny De Vroe*

Gwenny De Vroe vindt het positief dat het aantal klachten over de waterfactuur is gedaald. De werking van de LAC's is al verschillende keren aan bod gekomen in het jaarverslag en ook het lid heeft er al diverse parlementaire vragen over gesteld. Minister Joke Schauvliege antwoordde eerder dat er een draaiboek en inspiratienota daaromtrent werden opgesteld. *Gwenny De Vroe* ondervroeg ook minister van Welzijn Jo Vandeurzen. Uit de antwoorden viel echter niet op te maken of deze instrumenten ook daadwerkelijk worden gebruikt. Dat laatste is belangrijk om de uniformiteit van de werking van de LAC's te verzekeren, een bezorgdheid die het lid deelt met de ombudsman.

Ook *Gwenny De Vroe* merkt in haar gemeente een stijgend ongenoegen van bewoners die een saneringsbijdrage moeten betalen zonder dat er perspectief op aansluiting op de riolering is. Daarmee moet zeker rekening worden gehouden.

Inzake de verplichte afkoppeling van het regenwater bij de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel zijn er grote verschillen in de ondersteuning. In antwoord op een recente schriftelijke vraag om uitleg stelde de minister al dat het een gemeentelijke bevoegdheid betreft (*Schriftelijke vragen* VI.Parl. 2017-18, nr. 306). De minister antwoordde ook dat er eerst een globaal overzicht moet zijn vooraleer een eventuele uniformering kan worden onderzocht. Het lid vraagt of de minister al een beter beeld heeft van de verschillen in ondersteuning. Is er al een bevraging bij de gemeenten gestart?

De minister kondigde aan dat het meldpunt inzake geluid, geur en trillingen er komt. Wat is de timing? *Gwenny De Vroe* las ook in het jaarverslag dat het aantal geregistreerde klachten in 2017 beperkt bleef, deels omdat veel ongenoegen werd opgevangen door de helpdesk van het digitale loket voor vergunningsaanvragen en bij de afdeling Handhaving. Het kan niet de bedoeling zijn de mensen van het ene loket naar het andere te sturen. De betrachting moet zijn dat mensen met het meldpunt beter worden geholpen. Wat is de reactie van de minister op die bezorgdheid?

3.1.3. *Tussenkomst van Bruno Tobback*

Bruno Tobback sluit zich aan bij de oproep aan de minister om zo snel mogelijk werk te maken van het centrale meldpunt voor hinder. Het lid is verwonderd over de link die wordt gelegd met de aanpassing van de procedures. Hoe de vergunning wordt afgeleverd, staat toch los van de vaststelling of er al dan niet hinder is. De bedoeling is uiteraard dat er geen hinder is en dat burgers bij een meldpunt terecht kunnen als die er wel is.

Inzake handhaving benadrukt het lid dat van lokale besturen niet het onmogelijke kan worden verwacht. Lokale besturen staan dicht bij de burger en hoe kleiner de gemeente hoe nauwer die band is en hoe moeilijker het te vermijden wordt dat lokale bestuurders een oogje dichtknijpen. De nabijheid van lokale besturen heeft ook zijn nadelen, vooral als het gaat om handhaving en optreden tegen overtredingen. Daarmee moet rekening worden gehouden, meer dan tot hiertoe het geval is, ervan uitgaande dat decreten ook moeten worden toegepast.

De ombudsman verwees naar de vaststelling dat in weekendzones niet tegen alle bewoners op dezelfde manier wordt opgetreden. *Bruno Tobback* ziet geen andere interpretatie daarvoor dan het feit dat in het ene geval het dienstbetoon succesvoller is dan in het andere. Neemt de ombudsdienst in dat geval contact op met de lokale besturen en hoe reageren zij op deze vaststellingen?

3.1.4. *Tussenkomst van Rob Beenders*

Rob Beenders komt terug op de klachten inzake water en maakt een vergelijking met het jaarverslag 2016. Vorig jaar gaf de ombudsdienst een gedetailleerd overzicht van een aantal pijnpunten, die ook aan bod zouden komen in het beleidsoverleg over de evaluatie van het algemeen waterverkoopreglement. In het jaarverslag 2017 worden die niet meer vermeld. In hoeverre is de ombudsman nog betrokken bij het beleidsoverleg?

Het jaarverslag 2017 vermeldt dat De Watergroep, samen met de ombudsman, voorstander is van verder overleg met de OCMW's over een code van goede praktijk voor de werking van de LAC's. Dat moet leiden tot een meer klantgerichte aanpak van verbruikers die hun factuur niet kunnen betalen. Het lijkt het lid bizar dat alleen met De Watergroep wordt gesproken. In hoeverre zal de klantgerichte aanpak ook leiden naar een uniforme aanpak? Het is voor Rob Beenders belangrijk dat klanten die hun factuur niet kunnen betalen, dezelfde behandeling krijgen, ongeacht de gemeente waarin ze wonen en de maatschappij waarbij ze zijn aangesloten. Er zijn nog altijd berichten van klanten die wel een afbetalingsplan krijgen, terwijl in andere gemeenten veel strikter wordt opgetreden en het moeilijk is om in beroep te gaan tegen beslissingen van een LAC. Daarom is de uniformiteit belangrijk. Rob Beenders heeft de indruk dat de instrumenten daartoe niet altijd even goed worden gebruikt. Kan dat verder worden verduidelijkt?

3.1.5. *Tussenkomst van Wilfried Vandaele*

Wilfried Vandaele stelt tot zijn tevredenheid vast dat de ombudsman positief is over de communicatie van de VMM. Voorts zijn er nog altijd klachten over wateroverlast, vaak van burgers die niet begrijpen dat de overheid er niet in slaagt te voorkomen dat hun kelder of garage onder water loopt. Het lid onthoudt daaruit dat de overheid haar beleid beter moet toelichten. Wateroverlast is immers de reden waarom het beleid iets wil doen aan de slecht gelegen woonuitbreidingsgebieden en de signaalgebieden, maatregelen die de burgers niet altijd appreciëren maar die wel nodig blijken.

Het was te verwachten dat er klachten zouden zijn over de digitale bouwaanvragen en het Omgevingsloket. Dat onderwerp kwam ook vaak aan bod in de commissie. In het Klachtenboek 2017 stelt de ombudsman dat het nodig is de gebruiksvriendelijkheid van de toepassing te verhogen, maar ook om de gemeentelijke interpretaties te stroomlijnen. In hoeverre zijn de verschillende gemeentelijke interpretaties dan echt een probleem?

3.1.6. *Tussenkomst van Lode Ceyskens*

Lode Ceyskens herinnert zich dat in het verleden nog opmerkingen werden gemaakt over het verschil in handhaving inzake Leefmilieu en Ruimtelijke Ordening. Dat is nu verleden tijd met de oprichting van het Departement Omgeving. Het lid kan deels akkoord gaan met de vaststelling van de ombudsman, ondanks het feit dat hij een groot voorvechter is van de autonomie van de lokale besturen. Het blijft echter moeilijk dat gemeenten die een opdracht hebben in het vergunningenbeleid, en dus ook regularisaties moeten beoordelen, tegelijkertijd moeten handhaven. Een ander moeilijk punt is dat gemeenten die correct willen handhaven, worden geconfronteerd met buurgemeenten waar handhaving de laatste prioriteit is.

Lode Ceyskens kijkt uit naar het volgende jaarverslag en de klachten en aanbevelingen daarin over digitale aanvragen en de omgevingsvergunning. De minister verwees in haar reactie al op de piek in aanvragen einde 2017. Het

Omgevingsloket is wat betreft de IT-aanpak op een andere manier ontwikkeld dan het loket voor digitale bouw aanvragen. Het is van bij de eerste opdrachten een lange lijdensweg geweest. Maar het lid hoopt dat in het volgende jaarverslag een positieve evaluatie van de omgevingsvergunning kan worden gemaakt, evenals van de eenvoudige vergunningsaanvraag.

De ombudsman beveelt de decreetgever aan om een administratieve beroepsprocedure in te voeren voor ontheffingsdossiers inzake ontbossing. Lode Ceysens vraagt de ombudsman dit verder te concretiseren.

De ombudsman betreurt de beperking van de beroepsmogelijkheid tot wie tijdens het openbaar onderzoek een bewaarschrift heeft ingediend. Is dat een persoonlijk standpunt of is dat gebaseerd op klachten van burgers? Natuurlijk is het de plicht van de ombudsman om te allen tijde over de mogelijkheid tot inspraak te waken. Voor het lid is de vraag echter op welk moment inspraak moet worden georganiseerd. Inspraak mogelijk maken tot op het allerlaatste moment, staat haaks op de grote denkoefening die in de zogenaamde commissie-Sauwens (Commissie Versnelling Maatschappelijk Belangrijke Investeringsprojecten) werd gemaakt. Een rode draad in de aanbevelingen daarvan was om de burgers zo snel mogelijk te betrekken bij de procedures. Het is volgens Lode Ceysens in het belang van de burger noch de projectindieners om op het allerlaatste moment het project in vraag te stellen.

3.1.7. *Tussenkomst van Bart Nevens*

Bart Nevens stelt dat de ombudsdienst elk jaar zijn nut bewijst door een aantal thema's onder de aandacht te brengen. Het is positief dat de klachten wat betreft Water en Omgeving afnemen. Daaruit moeten lessen worden getrokken om het in de toekomst nog beter te doen.

Wat betreft de klachten over afvalwater en de IBA's laat het lid opmerken dat de lokale besturen met zoneringsplannen werken. Wanneer een lokaal bestuur een vergunningsaanvraag krijgt voor een gebied waarin nog geen riolering is gepland, zal het de plaatsing van een IBA opleggen. Zeker in een waterwinningsgebied zal dat het geval zijn. Dat is dan een extra kost voor de bouwheer. Het zijn overigens niet alleen de burgers die lang op een vrijstelling moeten wachten, ook de lokale besturen moeten vaak lang wachten op de subsidies. Maar daar heeft de bouwheer geen boodschap aan.

Inzake de saneringsbijdragen merkt *Bart Nevens* op dat intergemeentelijke samenwerkingsverbanden soms veel middelen oppotten, maar dat er op het terrein vaak te weinig wordt geïnvesteerd in sanering. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn, waaronder het doorlopen van procedures. Het lid stelt wel vast dat gemeenten die niet in een intergemeentelijk samenwerkingsverband zitten, sneller kunnen beslissen en hun projecten ook beter kunnen afstemmen op het heraanleggen van wegen en voetpaden en dergelijke.

Soms is het ook de overheid die problemen creëert. Zo werden lokale besturen destijds door de minister van Binnenlandse Zaken verplicht om mensen in het bevolkingsregister in te schrijven ook al woonden ze in een weekendverblijf. Op die manier is de problematiek van permanent wonen in weekendverblijven gegroeid. De provincie Vlaams-Brabant heeft daarvoor een globaal plan opgesteld, met uitdovende maatregelen en een beperkt aantal regularisaties.

3.1.8. *Tussenkomst van Johan Danen*

Johan Danen vraagt of de ombudsdienst informatie heeft over het aantal eerste-, tweede- of derdelijnsklachten. Indien de Vlaamse ombudsman de laatste strohalm is, kan het lid zich inbeelden dat de frustratiedrempel vrij hoog ligt.

Enkele grote steden hebben eigen ombudsdiensten. Is er dan een structurele samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst? Hoe werkt de ombudsdienst samen met kleinere gemeenten? Wordt contact opgenomen met een gemeentelijke dienst of met de schepen?

In het jaarverslag leest *Johan Danen* dat het ombudswerk goed gedijt in een landschap waar de VMM regisseert en waar grote Vlaamse overheidsorganisaties als De Watergroep en Aquafin een sterk klachtenmanagement hebben. Welke klachten komen dan nog bij de Vlaamse ombudsman terecht?

Er wordt geen melding gemaakt van klachten over de drinkwaterkwaliteit. Maken de mensen zich daarover dan geen zorgen?

Samenlevingsopbouw Antwerpen heeft een inspiratienota opgesteld over de werking van de LAC's, met de bedoeling tot meer uniformiteit te komen. Ziet de ombudsdienst verschillen tussen de LAC's die gebruikmaken van die nota en de andere gemeenten?

Soms worden beleidsinitiatieven genomen die later worden ingetrokken, zoals de Boskaart. Ziet de ombudsdienst een stijging van het aantal klachten bij de lancering of intrekking van dergelijke initiatieven, of wordt dat in de tijd uitgevlakt?

3.1.9. *Tussenkomst van Lydia Peeters*

Lydia Peeters begrijpt dat er in 2017 meer klachten waren over digitale bouwaanvragen en dat was ook te verwachten. Het jaarverslag vermeldt ook bij het Omgevingsloket dat de ombudsman rekent op behulpzame ambtenaren om procedurefouten te vermijden. Het lijkt het lid vreemd dat ambtenaren niet behulpzaam zouden zijn als de regelgeving wijzigt. Het lid heeft in het verleden al herhaaldelijk een werklasmeting gevraagd. Ondanks het verhaal van de digitalisering krijgen de lokale besturen klachten over het toenemen van de werklasm. Er worden ook problemen met de toepassing gesignaleerd. Wat is de visie van de minister hierover?

Ook de al aangekaarte handhaving vraagt bijkomende menskracht van de lokale besturen. Zullen de lokale besturen extra worden ondersteund om de handhavingstaak te kunnen opnemen?

3.2. Antwoorden

3.2.1. *Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst*

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, antwoordt eerst op de vragen over de opmerking in het jaarverslag dat de overheid – bij projecten met een bepaalde maatschappelijke gevoeligheid – verder mag gaan dan de minimale bekendmaking van het openbaar onderzoek. De klachten over het plaatsen van windturbines bijvoorbeeld worden vaak ingediend door burgers die bezorgd zijn en zich proberen in te werken in die materie. Het is niet evident voor burgers om bijvoorbeeld het verschil tussen een plannings- en een vergunningsprocedure te doorgronden of op de hoogte te zijn van de regels voor vergunbaarheid van windturbines in agrarisch gebied. Hoe beter de algemene communicatie rond een

proces, des te gemakkelijker is het voor de ombudsdienst om dat nog eens te verduidelijken en snel naar de kern van de zaak te gaan. Vaak begrijpen burgers ook niet dat niet alle locaties in aanmerking komen om windturbines te plaatsen en pleiten ze voor een evenwichtige spreiding ervan over alle gemeenten. Dezelfde opmerking geldt voor de bestrijding van wateroverlast, zoals door een commissielid opgemerkt, en voor verschillende andere onderwerpen in het jaarverslag. Ook de minder populaire kant van het verhaal moet worden uitgelegd. De ombudsdienst wil zo goed mogelijk samenwerken met de informatiekkanalen om het volledige plaatje uit te leggen.

Ook de ombudsman is een groot voorstander van lokale autonomie, maar toch betreurt hij de beperking van de beroepsmogelijkheid tot wie tijdens het openbaar onderzoek een bewaarschrift heeft ingediend. Hij ziet dit ook in een ruimer kader. Zo bieden digitale toepassingen nog veel mogelijkheden om de burger beter te informeren, zeker voor de toekomstige generaties. Wie bij de plaatsing van een windturbine bijvoorbeeld niet tot de aangelanden behoort, krijgt bij een vergunningsaanvraag geen individuele notificatie. In een digitale omgeving kan aan een ruimere verspreiding worden gedacht. Dat betekent ook dat de burger zich niet meer kan beroepen op het feit dat hij niet werd geïnformeerd. Dat de ombudsdienst de beperking betreurt, betekent niet dat hij de burgers aanspoort om zich daartegen te verzetten. De maatregel is goedgekeurd en dus wordt aan de burgers consequent duidelijk gemaakt dat het niet indienen van een bezwaarschrift gevolgen heeft voor latere beroepsmogelijkheden.

Inzake het optreden tegen permanente bewoning in weekendzones heeft de ombudsman op zich niets willen suggereren over dienstbetoon. De Vlaamse Ombudsdienst heeft sinds 1998 de verschillende golven meegemaakt, zoals ook de burger die heeft ervaren. In een bepaalde periode werd de bewoning van weekendzones aangepakt en waren er daarover veel klachten. De ombudsdienst moest dan aan de burgers uitleggen wat het beleid inhield en wat nog mogelijk was binnen de grenzen daarvan. Anno 2018 lijkt dit in de ogen van de burgers minder gecoördineerd te gebeuren en vaak vast te lopen.

Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, heeft niet het gevoel dat dienstbetoon een rol gespeeld heeft in de concrete case over weekendzones die in het jaarverslag wordt vermeld. De gemeente heeft geantwoord dat ze de problematiek wel degelijk wil aanpakken en niet alleen in de betrokken recreatiezone. De spreker denkt dat het verschil vooral zit in een actief dan wel een reactief optreden. Wanneer bij de gemeente een melding binnenkomt van permanent wonen in een weekendzone wordt dat concrete geval onderzocht. De overtreder voert dan aan dat er gelijkaardige gevallen zijn die niet worden geverbaliseerd, waarna de gemeente zich voor een groter probleem ziet geplaatst waarvoor er onvoldoende mensen en middelen zijn. Het is dus eerder een gebrek aan bestuurskracht dan willekeur.

De inschrijving in het bevolkingsregister lijkt de spreker geen hinderpaal te zijn om correct te handhaven. Onmiddellijk na de inschrijving zou men de nodige stappen kunnen zetten.

Er moet inderdaad worden vermeden dat burgers met een klacht van het ene loket naar het andere worden gestuurd. Dat is de meerwaarde van het huidige 'meldpunt wegen': er is één aanspreekpunt voor de burger en de klacht wordt verder intern behandeld. De ombudsdienst hoopt dat dit ook voor het beleidsdomein Omgeving kan worden gerealiseerd, hoewel de klachtenbehandeling daar complexer is.

De ombudsdienst wordt nog steeds betrokken bij het beleidsoverleg over de evaluatie van het algemeen waterverkoopreglement. Recent werden daar de pijnpunten van het jaarverslag 2016 nog onder de aandacht gebracht.

Er waren ook vragen over de LAC's en de inspiratienota. De ombudsdienst krijgt op jaarbasis maar een beperkt aantal klachten over (dreigende) afsluiting van drinkwater en heeft dus onvoldoende zicht op de problematiek. De spreker neemt wel deel aan een werkgroep ter zake. Op een recente studiedag toonden zowel de aanwezige OCMW's als de drinkwatermaatschappijen zich enthousiast over de inspiratienota. De nota garandeert geen uniforme aanpak, maar reikt een aantal tools aan voor de aanpak in concrete situaties. De vraag is of de afwezige OCMW's ook met de problematiek bezig zijn. Het moet dus zeker worden opgevolgd, maar dat kan beter gebeuren door Samenlevingsopbouw, als het project wordt voortgezet, of door de VMM. Er zijn 308 gemeenten en dus is het niet evident om alle LAC's op dezelfde lijn te krijgen.

Van de drinkwatermaatschappijen moet enkel De Watergroep op basis van het Klachtendecreet een rapport indienen bij de ombudsdienst. Daarom wordt De Watergroep expliciet vermeld bij het overleg over de werking van de LAC's.

Er was een concrete vraag over het invoeren van een beroepsmogelijkheid bij ontheffingsdossiers inzake ontbossing. De ombudsdienst behandelde enkele ontheffingsdossiers voor percelen in een Limburgs recreatiegebied. Daar werd geen ontheffing verleend voor de bouw van enkele weekendverblijven. In dat geval is er enkel een beroepsmogelijkheid bij de Raad van State, met een wachttijd van een tweetal jaren. De Raad van State heeft de beslissingen vernietigd omdat er een fout was in de delegatieregeling. Die fout werd rechtgezet waarna dezelfde beslissing werd genomen. In dit geval was die beslissing misschien verdedigbaar, maar de burger heeft het gevoel dat er maar een keer een inhoudelijke behoordeling gebeurt. Het moet mogelijk zijn in een vorm van administratieve 'second opinion' te voorzien.

Voor een antwoord op de vragen over de aanwending van de saneringsbijdragen verwijst Erwin Janssens naar een uitgebreid rapport van de VMM daarover.

De zoneringsplannen worden om de zes jaar gewijzigd. Bij wijzigingen zou rekening moeten worden gehouden met de mensen die al in een IBA hebben geïnvesteerd ook al ligt de woning in 'collectief te optimaliseren buitengebied'. Er is gedurende enkele jaren een vrijstelling van de saneringsbijdrage maar de afschrijvingstermijn loopt doorgaans langer.

De stedelijke ombudsdiensten zijn bevoegd voor klachten over de stadsdiensten. De Vlaamse Ombudsdienst is deels bevoegd, zeker wanneer het gaat over klachten inzake leefmilieu en ruimtelijke ordening. Principieel werd steeds de houding aangenomen dat de Vlaamse Ombudsdienst zich subsidiair opstelt. De klachten over milieu en ruimtelijke ordening worden in steden als Gent en Antwerpen door de lokale ombudsman behandeld. De Vlaamse Ombudsdienst fungeert dan als backoffice en wordt soms geraadpleegd omwille van zijn ruimere kijk op een aantal thema's. Aan de gemeenten zonder ombudsvrouw of ombudsman werd de vraag gesteld wie de contactpersoon is voor klachten. Dat is vaak de communicatieambtenaar of de gemeentesecretaris, die dan zorgt voor de verdere afhandeling en de klacht eventueel aankaart bij de bevoegde schepen of de burgemeester. Specifiek inzake ruimtelijke ordening heeft Erwin Janssens als onderzoeker wel vaak contact met de gemeentelijke stedenbouwkundige ambtenaren.

In het jaarverslag 2015 werd nog gerapporteerd over de kwaliteit van drinkwater. Het ging dan om verkleuring van het water door het roesten van gietijzeren

leidingen. Technisch gezien was de kwaliteit goed, maar de bruine kleur liet anders vermoeden. Het blijkt een moeilijk oplosbaar probleem omdat de vervanging van leidingen een zware investering vergt die over een lange periode moet worden gespreid. De ombudsdienst zelf krijgt weinig klachten over de kwaliteit van het drinkwater. Misschien worden klachten daarover wel bij de VMM ingediend.

Er was een algemene vraag over aangekondigde beleidsinitiatieven en de impact daarvan op het aantal klachten. Voor de Boskaart was dat niet het geval. Bij de aankondiging van de verstrenging van de voorwaarden voor de huisvestingspremie was er een piek in de aanvragen, die dan ook een effect had op het aantal klachten. Het effect is vooraf niet te voorspellen. Dat is wellicht te verklaren door het feit dat de ombudsdienst voor een aantal thema's het laatste aanspreekpunt is.

3.2.2. *Antwoorden van de minister*

Minister *Joke Schauvliege* verduidelijkt dat de werking van de LAC's niet onder haar bevoegdheid valt. Ze gaat ervan uit dat het draaiboek voor de werking ervan wordt gevolgd. Het is voor de minister in ieder geval een goede zaak dat de ombudsdienst bij het overleg wordt betrokken en ze zal dit blijven steunen.

Inzake het aangekondigde meldpunt voor milieuhinder is er misschien enige begripsverwarring met de omgevingsvergunning. De minister heeft vooral willen aangeven dat de uitbouw van het meldpunt door de transitie van twee departementen naar één Departement Omgeving vertraging heeft opgelopen. De tijd die een dergelijke fusie vraagt, mag niet worden onderschat, onder meer wegens het verschil in behandeling van klachten door de twee departementen. De vertraging staat los van de procedure van de omgevingsvergunning. De bedoeling is ook niet dat het meldpunt enkel aan dispatching gaat doen; de behandeling van klachten zal echt worden gecentraliseerd. Op die manier hoopt de minister ook een beter overzicht te krijgen van de klachten en knelpunten, wat kan doorwerken in het handhavingsbeleid. Nu al wordt getracht inzake handhaving tot een gestructureerde aanpak en tot prioriteiten te komen, in overleg met de verschillende handhavers en het parket. Het meldpunt kan dus bijdragen aan een meer efficiënte handhaving.

De minister wil bekijken of een update van de werklastmeting van de lokale besturen mogelijk is. De ondersteuning bestaat vooral uit coaching en opleiding die door het departement wordt aangeboden. Ook op de beleidsatria lokale besturen wordt blijvend ingezet.

De meningen zijn verdeeld over het op een hoger niveau brengen van de handhaving. Daaraan zijn voor- en nadelen verbonden. Misschien kan worden nagedacht over een tussenniveau en zijn de provincies daarvoor een geschikt niveau. Dat debat zal dan in de Vlaamse Regering en de meerderheid moeten worden gevoerd.

Tinne ROMBOUTS,
voorzitter

Valerie TAELEMAN,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

DBA	digitale bouwaanvragen
EPB	energieprestatie en binnenklimaat
IBA	individuele behandelingsinstallatie voor afvalwater
IT	informatietechnologie
kmo	kleine of middelgrote onderneming
LAC	lokale adviescommissie
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
REG	rationeel energiegebruik
VEA	Vlaams Energieagentschap
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt