



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 6
25 mei 2020 (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur,
Ruimtelijke Ordening en Energie
uitgebracht door Bruno Tobback en Johan Danen

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

en over het corona-addendum 2019

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

Voorzitter: Carina Van Cauter.

Vaste leden:

Piet De Bruyn, Inez De Coninck, Andries Gryffroy, Freya Perdaens, Wilfried Vandaele;
Bart Claes, Leo Pieters, Sam Van Rooy;
Tinne Rombouts, Koen Van den Heuvel;
Gwenny De Vroe, Carina Van Cauter;
Johan Danen, Mieke Schauvliege;
Bruno Tobback.

Plaatsvervangers:

Annick De Ridder, Marius Meremans, Joris Nachtergaele, Axel Ronse, Nadia Sminate;
Carmen Ryheul, Stefaan Sintobin, Wim Verheyden;
Robrecht Bothuyne, Lode Ceyskens;
Willem-Frederik Schiltz, Bart Tommelein;
Chris Steenwegen, Tine Van den Brande;
Hannes Anaf.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

- 41** (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen
- 41-A** (2019-2020) – Nr. 1: Corona-addendum bij het Jaarverslag 2019
van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
2. Reactie van de minister.....	7
3. Vragen en opmerkingen van de leden	13
3.1. Tussenkomsst van Johan Danen	13
3.2. Tussenkomsst van Freya Perdaens	14
3.3. Tussenkomsst van Bruno Tobback	15
3.4. Tussenkomsst van Mieke Schauvliege	16
3.5. Tussenkomsst van Inez De Coninck	17
3.6. Tussenkomsst van Robrecht Bothuyne	18
3.7. Tussenkomsst van Tinne Rombouts	18
3.8. Tussenkomsst van Andries Gryffroy	20
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	20
4.1. Algemene vragen	20
4.2. Vragen over Energie.....	22
4.3. Vragen over Omgeving	24
5. Antwoorden van de minister	26
6. Aansluitende vragen en antwoorden	28
Gebruikte afkortingen	30

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie besprak op 6 mei 2020 het Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2019 en het corona-addendum daarbij (*Parl.St. VI.Parl. 2019-20, nr. 41/1 en Parl.St. VI.Parl. 2019-20, nr. 41-A/1*), wat de onderdelen Omgeving en Energie betreft, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Wim Raeymaekers en Erwin Janssens, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst, en Zuhail Demir, Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme.

(Tijdens de vergadering waren alleen de commissievoorzitter en commissiesecretaris fysiek in de commissiezaal aanwezig. De vaste leden, plaatsvervangende leden en de toegevoegde leden van de commissie kregen de mogelijkheid om online aan de vergadering deel te nemen via het platform Zoom. Andere volksvertegenwoordigers konden alleen na motivering online aan de vergadering deelnemen.)

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

Bart Weekers, Vlaams ombudsman, stelt dat energie, water en omgeving drie belangrijke aangelegenheden zijn in het jaarverslag, die leiden tot vrij brede rapportages. Daaruit schets de ombudsman bij wijze van inleiding kort enkele krachtlijnen uit 2019, maar actualiseert hij ook op basis van het corona-addendum. Erwin Janssens en Wim Raeymaekers, onderzoekers bij de Vlaamse Ombudsdienst, zullen mee de vragen beantwoorden, ook over aspecten die niet in de uiteenzetting aan bod komen.

De eerste lijn

Bart Weekers benadrukt dat de Vlaamse Ombudsdienst uit de tweede lijn werkt. Het is dus niet alleen het jaarverslag van de ombudsman en zijn medewerkers, bij het jaarverslag is er ook een bemiddelingsboek, het verslag van klantendiensten en klachtendiensten die werken vanuit de eerste lijn. In die bemiddelingsboeken ziet men het echte werk van vorig jaar. De eerstelijnsdiensten rapporteren samen met de ombudsman in totaal 16.000 oplossingen. Voor wat betreft de commissie Leefmilieu kan men op pagina 320 tot 398 lezen wat zij precies doen.

Een uitbreiding voor dit jaar is dat alle Vlaamse watermaatschappijen beslist hebben om aan te sluiten bij de rapportages. Van deze watermaatschappijen zijn er 1800 oplossingen. Dat gaat concreet over mensen die een opmerking hebben gemaakt bij een waterfactuur en doorgaans een mildere factuur hebben gekregen, bijvoorbeeld bij een geval met een doorlopend toilet die eerst een factuur van 40.000 euro kreeg. Uit de klachten doorheen de jaren heeft men veel geleerd. Het beleid heeft het waterverkoopreglement aangepast en milder gemaakt. Maar vanuit helikopterzicht ziet men dat men soms nog milder moet zijn, wat het waterverkoopreglement ook toelaat. Dat is een minimumregeling over wat je kan doen aan een abnormaal hoge waterfactuur. Dit is een voorbeeld van het belang van de eerste lijn, die ervoor zorgt dat de ombudsman vanuit Brussel niet zelf al die zaken moet behandelen. In totaal gaat het jaarverslag 2019 immers over 300.000 signalen van onvrede van mensen.

Het is ambitie van de Vlaamse Ombudsdienst om de cultuur van klachtenbehandeling steeds sterker te maken. Naast het aansluiten van de drinkwatermaatschappijen bij de rapportage, wordt gewerkt aan een lokaal bemiddelingsboek, waarin de lokale klachtenbehandeling, decretaal verplicht, stilaan ook begint te rapporteren over omgevingsklachten. Het zit nog maar in een pril stadium. Het lokale ongenoegen over het beleidsdomein omgeving vindt nog niet zijn weg naar dit soort klachtenbehandeling, maar ook daar geldt de ambitie: goede klachtenbehandeling, goede rapportage, goede kruisbestuiving, een element dat in dit beleidsdomein te weinig aanwezig was. Er zijn heel wat bestuursinstanties actief binnen het beleidsdomein Omgeving. Pas in 2019 komen die verschillende diensten steeds meer

samen om vergelijkbare aspecten uit de klachtenbehandeling, bijvoorbeeld betalingsproblemen, op een gecoördineerde manier te bespreken en aan te pakken.

Een duidelijk ambitie voor 2020 voor de bemiddelingsboeken in de eerste lijn is om Fluvius te laten aansluiten. Men is momenteel in goed gesprek met Fluvius. Er ligt een klachtenrapport klaar van Fluvius. Men hoopt dat het klachtenrapport 2020 van Fluvius deel zal uitmaken van de rapportage 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst.

In het corona-addendum bij het jaarverslag is een opmerking gemaakt over het feit dat tijdens de eerste coronaweken de procedure om een aanvraag te doen voor een eventuele tegemoetkoming bij een stroomonderbreking, werd opgeschort. Sedert enkele dagen is die gelukkig ongedaan gemaakt.

Energie

Actueel in het beleidsdomein Energie zijn de pop-uppremies. Dat zijn een aantal premies van korte duur doorheen 2017, 2018 en 2019 die tot heel veel onvrede, klachten en het optreden van de ombudsman hebben geleid, met een aantal verbeteringen in de regelgeving tot gevolg. Maar het was steeds achter de feiten aanhollen.

Een premie die vandaag wel wordt gewaardeerd betreft de tussenkomst in de energie- en de waterfactuur, omdat die perspectief geeft. Die maatregel moet echter nog op kruissnelheid komen. Vandaag wordt vooral geklaagd over de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen omdat mensen al wekenlang wachten op hun uitkering voor tijdelijke werkloosheid. De energiematregel hangt daarmee samen. Het zal dus pas later zijn dat het departement Financiën zal uitbetalen. De verwachte klachtenpiek zal zich dus ook later situeren en te lezen zijn in het jaarverslag 2020 bij het onderdeel Financiën.

Bekeken vanuit het perspectief van het gericht aanpakken van armoede, gaat deze maatregel te breed. In dat kader zal men zich vooral moeten richten op de LAC's. Het is geruststellend dat de LAC-werking niet is stilgevallen tijdens deze coronacrisis. Anderzijds zijn er dertig lokale besturen waar er geen of nauwelijks een LAC-werking is. Bovendien is De Watergroep technisch nog niet klaar om begrenzingsbeslissingen te kunnen nemen. In het verlengde daarvan zijn er ook geen afsluitingen, zodat er ook geen klachten zijn van mensen die afgesloten worden. Het is wel een voorbeeld van een goede maatregel die door het beleid is uitgetekend, maar het is de taak van de Vlaamse Ombudsdienst om vanuit het terrein vast te stellen dat die maatregel nog niet helemaal van de grond komt. De Vlaamse Ombudsdienst rekent er wel op dat de gemeenten die nu nog niet genoeg zijn opgestart, dat volgend jaar wel zullen zijn en dat het systeem eind 2020 operationeel en performant zal zijn.

Omgevingsloket

Het omgevingsloket is een van de digitale toepassingen die het verschil maken. Vlaanderen kan nu toch verder werken met omgeving dankzij dit performant loket waarin geïnvesteerd is en dat zijn plaats heeft in de digitale wereld die we nu geworden zijn. De ombudsman hoopt vandaag een concrete datum te horen waarop de uiteindelijke omgevingsvergunning in het loket zichtbaar zal zijn, en niet enkel de aanvraag.

Het ombudswerk rond vergunningen en omgeving draait om twee aspecten: vergunning en handhaving. In de klachten gaat het vaak over een wisselwerking tussen beide.

De ombudsman is traditioneel erg terughoudend bij alles wat vergunningen aangaat omdat alles specifiek geregeld is met sterke deadlines. Hij zal bij klachten dus vaak doorverwijzen naar de procedure. Heel af en toe geeft hij advies, doorgaans om te zeggen dat het weinig zin heeft om beroep aan te tekenen, maar terughoudendheid is het kernwoord.

Het kernwoord bij handhaving is vaak 'frustratie' die men hoort doorheen de verhalen van de mensen of bij de Vlaamse Ombudsdienst zelf. In het jaarverslag wordt het voorbeeld van de verharde voortuin van de Vlaming gegeven, de drang die mensen hebben om hun voortuin vol te klinkeren. Als er klachten komen dat daar niet tegen opgetreden wordt, of dat men daar geen vergunning voor krijgt, is het voor de Vlaamse Ombudsdienst moeilijk om daar een goede uitleg bij te geven.

Geluidshinder komt uitgebreid aan bod in het jaarverslag. De verwachte gevulde evenementenzomer komt er niet, maar dat betekent niet dat het probleem plots zou zijn verdwenen. De voorbije weken zijn er inderdaad veel minder klachten, maar voor de Vlaamse Ombudsdienst blijft het een zeer moeilijke problematiek in het licht van de handhaving.

Handhaven

De ombudsman zet de drie aanbevelingen in het jaarverslag rond justitie en handhaving op een rijtje en heeft het vervolgens over hoe men de trap ziet tussen justitie en handhaving

Een eerste aanbeveling luidt dat alles start bij de te handhaven norm, zowel op het vlak van de genormeerde handeling zelf als op het vlak van de sanctie. Een duidelijke norm waar men jaar na jaar klachten over krijgt, is de norm in het kader van de energieprestatie en het binnenklimaat. Mensen merken op dat ze worden gesanctioneerd omdat ze daarmee niet in orde zijn wanneer ze pas hebben gebouwd. Dat is een blinde sanctie, namelijk een sanctie die geen rekening houdt met bijkomende inspanningen. Dat zou kunnen worden aangepast wanneer men, zoals het voornemen in het regeerakkoord staat, de regeling meer gebruiksvriendelijk maakt.

Een tweede aanbeveling gaat erover dat de overheid vaak de moed mist om openlijk te communiceren over inhoudelijke en technische redenen om in een bepaald geval niet of beperkt te handhaven. In het jaarverslag staat het geval van de gemeente Liedekerke als voorbeeld van iets wat overall zou kunnen gebeuren. De gemeente trad lang niet op bij een woning die tot zorgwoning was verbouwd, met drie wooneenheden, tot er daarover een klacht kwam bij de Vlaamse Ombudsdienst. In het gesprek met de gemeente daarover bleek er een soort van goede bedoeling te zijn om een zorgwoning mogelijk te maken. Maar niet handhaven is niet de juiste manier van optreden, het is beter om dan te werken aan een betere regelgeving. De ombudsman maakt de link naar het addendum en de bespreking eerder in de commissie Algemeen Beleid. Daar werd gezegd dat het concept van de woonzorgcentra wellicht in de komende maanden en jaren erg onder de aandacht zal komen en dat daar nieuwe uitdagingen liggen. Wanneer mensen meer thuis willen blijven wonen of aan zorgwonen doen, kom je snel bij Omgeving terecht en bij de vraag of we zorgwonen gemakkelijker moeten maken en of er andere regelgeving moet komen (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 156/1).

Een derde aanbeveling rond handhaven heeft te maken met een aantal domeinen die niet onmiddellijk in het beleidsdomein Omgeving liggen, maar er wel mee te maken hebben. Zo is justitie een onderwerp, waarbij Vlaanderen nog te zeer leunt op processen die federaal gelegen zijn, de Economische Inspectie bijvoorbeeld. Het gaat dan over Vlaamse regelgeving, waarbij een klacht als een federale consumentenzaak wordt gezien. Bijvoorbeeld de relatie tussen een bouwer en een

verslaggever rond het energieklimaat. Dat is Vlaams geregeld, maar in een betwisting wordt dat plots een federale consumentenzaak. Het pleidooi van de Vlaamse Ombudsdienst is om goed te kijken naar een aantal processen die de Vlaamse overheid zelf regelt, waar men met erkenningsvoorwaarden of andere technieken werkt die evengoed kunnen worden ingezet om te handhaven. Nu is er soms een belasting van federale overheidsdiensten of een afwenteling van eigen verantwoordelijkheid, terwijl er binnen de Vlaamse regelgeving technieken en processen bestaan om handhaving mogelijk te maken.

De ombudsman rondt zijn inleiding af met een passage uit het addendum bij het jaarverslag, aangereikt door de boswachters van het Agentschap voor Natuur en Bos. Zij hebben laten weten dat ze de laatste weken eerst heel veel mensen hebben gezien die zich met burgerzin in de bossen gingen bewegen, maar ze hebben helaas ook andere mensen gezien, zoals wagengebruikers, vuurtjesstokers, hondeneigenaars en groepjes mountainbikers die zonder respect voor wandelaars, toegankelijkheidsregels of boswachters, door de natuur razen.

Het brengt hem bij de slotbedenking, neergeschreven op 3 maart, in onverdachte tijden. Justitie en handhaving zijn nooit doelen op zich. Vanzelfsprekend dromen we allemaal van spontane maatschappelijke rechtvaardigheid, zonder inspecteurs, handhavers en geschillenbeslechte. Hij hoopt dat die droom, die burgerzin, iedereen zal helpen om samen bergen te verzetten en de coronacrisis aan te pakken. Dat is de wens en de ambitie van de Vlaamse Ombudsdienst voor de komende periode.

De *voorzitter* merkt op dat de Vlaamse ombudsman wat betreft het luik handhaving een aantal linken heeft gelegd met de commissie Leefmilieu. In het algemeen is handhaving ook een bevoegdheid van de minister, maar dat wordt eigenlijk besproken in de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie. Ze vraagt aan de leden om dat onderscheid duidelijk te maken. Als men zegt dat eerder de regel moet worden aangepast dan niet te handhaven, dan zit men in het bevoegdheidsdomein van deze commissie. Het luik handhaving op zich is eerder een zaak voor de ander commissie.

Bruno Tobback wijst erop dat de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie gaat over handhavingsinstrumenten. Wat de vragen betreft welke instrumenten er gehanteerd worden, en of de minister van Leefmilieu of de minister van Ruimtelijke Ordening prioriteit geeft aan handhaving en instrumenten inzake leefmilieu of bos, komen de instructies niet van de minister van Justitie, maar van de minister van Leefmilieu. Zo ook komen de instructies voor de bouwinspectie niet van de minister van Justitie, maar van de minister van Ruimtelijke Ordening. De vraag naar die instructies hoort wel degelijk in deze commissie. Hij zou niet graag zien dat de voorzitter dat allemaal evacueert naar een andere commissie, die over de grond van de zaak en de materie helemaal geen bevoegdheid en expertise heeft.

De *voorzitter* antwoordt dat dat niet haar bedoeling was. Maar het laatste punt had wel betrekking op de instrumenten zoals de Vlaamse Ombudsman heeft uiteengezet. Dat is nu precies de bevoegdheid van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie. Ze is het ermee eens dat het snijvlak tussen die twee commissies zit. Het is de bedoeling om zich te houden aan de inhoudelijke thema's die betrekking hebben op deze commissie.

2. Reactie van de minister

Minister *Zuhal Demir* dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor het rapport en de inzet, alsook voor de suggesties die in lijn zitten met wat in het verleden in het parlement

is besproken. Ze neemt een aantal zaken daaruit mee in het beleid. Ze behoudt in haar toelichting de bestaande volgorde van het jaarverslag.

Energie

Het eerste punt met betrekking tot energie gaat over fiscaliteit en energie en mogelijke tegenstrijdige signalen. Zo maakt de Vlaamse Ombudsdienst bijvoorbeeld de opmerking dat men kan genieten van een fiscale maatregel, bijvoorbeeld de vermindering van de onroerende voorheffing of registratierechten, en tegelijk voor hetzelfde bouwdoossier toch nog kan worden beboet omwille van het niet-voldoen aan de EPB-regelgeving.

De minister heeft aan haar administratie gevraagd om de systemen op dit punt beter op elkaar af te stemmen zoals voorzien in de beleidsnota Energie. Hiervoor treedt zij in overleg met de minister van Financiën en Begroting om samen, waar nodig, aanpassingen aan de anomalieën in de regelgeving voor te bereiden.

Energie-efficiëntie van nieuwe en gerenoveerde woningen is en blijft een prioriteit van het beleid. De instrumenten die er zijn op Vlaams niveau moet men zo goed mogelijk op elkaar laten inspelen.

Het tweede punt gaat over EPB-sancties: hanteert men een strakke of een soepele einddatum? De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor om de boete niet op te leggen of te laten vallen na latere aanpassingen om het gebouw conform te maken aan de niet gehaalde eisen. De minister begrijpt de suggestie, maar na advies te hebben gevraagd aan haar medewerkers stelt zij vast dat de voorgestelde soepelheid kan leiden tot ongelijke behandeling van dossiers en tot misbruik. De EPB-regelgeving is essentieel om bij verbouwingen de minimumvereiste energie-efficiëntie te behalen. De meeste bouwheren respecteren de termijnen om hun dossier in te dienen binnen de twaalf maanden na de werken, maar spijtig genoeg zijn er ook dossiers die te laat zijn.

Het derde punt gaat over de vaststelling dat de aangifteplichtige als centraal aanspreekpunt voor de EPB-verslaggevers dient en de aangifteplichtige de nodige documenten en stavingstukken aan de verslaggever moet bezorgen. De Vlaamse Ombudsdienst pleit ervoor om de verslaggever het centrale aanspreekpunt te maken en de aannemers de nodige gegevens rechtstreeks aan de verslaggevers te laten bezorgen. Volgens de minister is de huidige aanpak een bewuste en goede keuze, gebaseerd op de ervaringen van vroeger. Maar tegelijk stelt ze samen met de Vlaamse Ombudsdienst vast dat de bouwheren de nodige documenten niet altijd tijdig krijgen van de architecten of aannemers. Een oplossing kan dus zijn dat een bouwheer in het consumentenrecht beter beschermd wordt ten opzichte van de aannemers. Maar dit is een federale materie: het is immers een probleem van bouwheren die afzonderlijke contracten sluiten met aannemers. Bij projecten in het kader van de wet-Breyne stelt dat probleem zich veel minder.

Het vierde punt gaat over de isolatieverplichtingen voor Vlaamse dakappartement-bewoners. Dit slaat op de woonkwaliteitsnormen uit de Vlaamse Wooncode. Daarom verwijst ze dit naar minister Diependaele.

Het vijfde punt uit het jaarverslag wijst op een mogelijke wildgroei aan zogenaamde pop-uppremies. De Vlaamse Ombudsdienst merkt terecht op dat het soms ingewikkeld is: de premies worden continu aangepast op basis van voortschrijdend inzicht en nieuw beleid, wat onvermijdelijk leidt tot complexe overgangssituaties. De belangrijkste oorzaak die de Vlaamse Ombudsdienst vermeldt, is echter dat de burgers te laat van die premie en de wijzigingen op de hoogte worden gebracht. De minister is het daar volledig mee eens. Onder meer bij de bespreking van de beleidsnota heeft de minister gezegd dat men door de wildgroei het bos niet meer

door de bomen ziet. Zij heeft zowel aan het VEA als aan de medewerkers op het kabinet gezegd dat men naar een eenvoudiger en duidelijker systeem moet gaan, zodat het toegankelijker is voor de burger. De complexiteit is gigantisch. Men is nu bezig om er duidelijkheid in te brengen. Een van de belangrijkste acties op dit punt is het samenbrengen van de energiehuizen en de woonloketten, dus het principe van één loket. Dit werkt zij samen met minister Diependaele uit. Weinigen zijn er voorstander van om uniformiteit te brengen in de premies. Het zal dus geen gemakkelijk karwei zijn maar ze wil toch doorzetten, ondanks de tegenstand en de weerstand die zij voelt.

Het zesde punt slaat op investeringszekerheid voor REG-premie-aanvragers. Net als bij de opmerkingen van de Vlaamse Ombudsdienst over de EPB-termijnen van twaalf maanden of de aangifteplicht, is het Energiebesluit gebaseerd op de praktische ervaringen van vroeger, zowel op het correct gedrag van de meeste bouwheren als op het bewust of onbewust ontwijkingsgedrag. Om teveel verandering te vermijden, is de huidige werkwijze aangewezen. Tegelijk is het ook hier belangrijk om de burger te helpen bij het gebruik van deze systemen.

Wat betreft de coronacrisis en het energiehoofdstuk stelt het jaarverslag dat het klachtenbeeld heel wat vragen bevat over de energiemaatregelen inzake energie- en waterfactuur. De energie- en waterpremie is inderdaad gekoppeld aan de tijdelijk werklozen tijdens de crisis. Ze begrijpt dat het even kan duren voor de uitkering wordt uitbetaald. De middelen zijn voorzien, dat is afgesproken in de regering. Zodra men de gegevens ontvangt, bijvoorbeeld de bankrekeningnummers van de tijdelijk werklozen, kan men uitbetalen. De grensarbeiders bijvoorbeeld hebben hun gegevens al overgemaakt en kunnen eerstdaags worden uitbetaald. Ze heeft begrepen van de federale instanties dat deze eerstdaags zullen beschikken over de rekeningnummers van de tijdelijk werklozen zodat Vlaanderen de premie zo snel mogelijk kan uitbetalen. In de regering is de afspraak gemaakt dat de uitbetaling via de Vlaamse dienst voor financiën zal gebeuren omdat het zo sneller zal gaan dan via de water- en energiebedrijven zelf.

De minister komt tot de opmerkingen over de stroomonderbrekingen en de opschorting van de schadevergoedingen. Het is overduidelijk dat de coronacrisis ons leven grondig verstoord heeft. Net als vele andere bedrijven heeft Fluvius steeds alle dringende interventies uitgevoerd. Het opschorten van de vergoeding was een initiële reactie op overmacht, maar is in de praktijk niet uitgevoerd.

De rode draad in dit verslag is dat het voor de burger en de bouwheer niet altijd duidelijk is wat kan, mag en moet. Het is de taak van de overheid om voldoende duidelijkheid te verschaffen aan de burgers en bouwheren. In dat kader werkt minister Demir samen met minister Diependaele zoals gezegd aan het samenbrengen van de energiehuizen en woonloketten, en aan de integratie en verduidelijking van het systeem rond de premies.

Waterbeleid

Wat betreft de eerstelijnsklachten is de minister verheugd vast te stellen dat voortaan alle drinkwatermaatschappijen aan de Vlaamse Ombudsdienst rapporteren over eerstelijnsklachten. Daarnaast rekent zij erop dat de Vlaamse Ombudsdienst op basis van deze rapportering input zal kunnen leveren voor het beleidsvoorbereidend werk van de VMM.

In het kader van de werkpunten die de Vlaamse Ombudsdienst identificeert voor De Watergroep, heeft de minister het afgelopen jaar eveneens vastgesteld dat de dienstverlening door De Watergroep niet altijd optimaal was. Een en ander heeft te maken met de verregaande reorganisatie die in De Watergroep is doorgevoerd. De minister wenst dat de vernieuwingen in de organisatiestructuur van De

Watergroep komend jaar hun vruchten zullen afwerpen. Ze zal er ook op toezien dat dit het geval zal zijn.

De LAC-werking is de hoeksteen van de sociale bescherming op het vlak van toegang tot drinkwater. Via de aanpassingen aan het algemeen waterverkoopreglement die begin dit jaar van kracht zijn geworden, zijn de instrumenten die de LAC's hiertoe ter beschikking hebben, verder uitgebreid. De afsluitprocedure, in het bijzonder die bij wanbetaling, is nog verder verstrengd. Nu zijn twee LAC's vereist vooraleer men kan afsluiten. Dat is geen toeval, want het expliciete doel van de minister is om het aantal afsluitingen verder te beperken, liefst tot nul, fraude en dergelijke zaken uitgezonderd. Ze sluit zich aan bij het standpunt van de Vlaamse Ombudsdienst: mensen die de waterfactuur niet kunnen betalen, verdienen verregaande bescherming. Die boodschap is door de minister in het verleden ook al meegedeeld aan alle waterbedrijven. Daarom is het goed dat het reglement is gewijzigd, waarbij wordt gezocht naar een oplossing en er steeds een basisvoorziening van water is.

De concrete invulling van die bescherming is zoals de Vlaamse Ombudsdienst aangeeft, afhankelijk van de invulling die elke gemeente of OCMW geeft aan haar LAC-werking. Het is dus belangrijk dat de Vlaamse overheid de gemeenten en OCMW's hierbij zo goed mogelijk ondersteunt en aangeeft wat de rol is die Vlaanderen voorziet voor de LAC's.

De VMM heeft deze en vorige legislatuur een aantal belangrijke initiatieven genomen. Zo zijn eerder dit jaar nog de in het jaarrapport aangehaalde vormingssessies en lerende netwerken georganiseerd, waarop alle gemeenten werden uitgenodigd. Daarnaast onderhoudt de VMM een laagdrempelige website waarop de gemeenten een heleboel informatie over de LAC-werking kunnen terugvinden, zoals goede praktijken, recente regelgeving en informatie. De VMM geeft overigens aan regelmatig contact te hebben met OCMW's die hun LAC-werking onder de loep wensen te nemen.

Wat betreft de klacht over de VMM en de afkoppelingsstudie is de minister duidelijk: de VMM betaalt nooit de kosten van een afkoppelingsstudie. Deze kosten kunnen worden gedragen door de rioolbeheerder. Omdat in het geval van Aquafin de studiekosten worden betaald door de Vlaamse overheid, is in dit geval duidelijk aangegeven welke studies ten laste zijn van het Gewest. Hierbij is er gekozen om enkel particuliere percelen te ondersteunen en geen grootschalige voorzieningen, waaronder bedrijven, scholen, vakantieparken enzovoort, voor zover de gemeente zelf ook tussenkomt in de kosten voor een afkoppelingsstudie bij gemeentelijke projecten. Zo ontstaat geen ongelijkheid tussen burgers die aangesloten worden op een collector van Aquafin en burgers die in dezelfde gemeente aangesloten worden op een gemeentelijke riolering die aansluit op die collector.

Gelet op de gemeentelijke autonomie, gelden deze regels niet voor gemeentelijke operatoren; zij beslissen zelf of zij tussenkomen in deze kosten. Er zijn dus gemeenten die tussenkomen in die kosten. In dat geval komt Aquafin ook tussen in de kosten als zij werken doen, om geen ongelijkheid te hebben. Er zijn ook gemeenten die niet tussenkomen in de kosten, dat is de gemeentelijke autonomie. De vraag is of daar vanuit Vlaanderen een decretaal initiatief moet komen. De minister geeft opdracht aan de VMM om te onderzoeken hoe men de criteria voor tussenkomst vanwege Aquafin beter kan communiceren om deze discussies in de toekomst te vermijden.

Tot slot komt de minister bij de suggestie voor een slagkrachtige regulator. Ze keurde recent een plan van aanpak van de VMM goed om de wildgroei aan tarieven voor eenmalige diensten aan te pakken in samenwerking met AquaFlanders. Hierbij zal worden nagegaan welke tarieven effectief noodzakelijk zijn en zal er een

uniforme methode voor onderbouwing van deze tarieven worden uitgewerkt. Waar mogelijk zullen voor deze diensten uniforme tarieven komen over heel Vlaanderen. In 2022 zou deze omvangrijke oefening afgerond moeten zijn.

Omgeving

De vraag om meer informatie op het publieke omgevingsloket te verspreiden, is in de commissie meermaals aan bod gekomen (*Vragen om uitleg* VI.Parl. 2019-20, nr. 971 en *Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 297). De minister begrijpt de vraag om tijdens het openbaar onderzoek alle plannen en documenten online beschikbaar te stellen en ook de beslissing te publiceren zodat derden dit online kunnen raadplegen tijdens de beroepstermijn. Zij heeft vorige maand aangegeven dat men stapsgewijs gaat kijken hoe men het omgevingsloket kan uitbreiden met bijkomende functionaliteiten en documenten voor het publiek.

In een eerste stap halfweg mei zal gezorgd worden dat voor projecten zonder medewerking van een architect bijkomende informatie zichtbaar is op het publieke loket in het kader van het openbaar onderzoek en de beroepsprocedure. Het gaat dan om de volledige projectinhoud inclusief de plannen, eventuele wijzigingsverzoeken tijdens de procedure en de vergunningsbeslissing.

De minister heeft aan de administratie gevraagd om tegen begin juni ook de projectinhoud voor alle projecten met de medewerking van een architect online op het publieke loket te publiceren, met uitzondering van de auteursrechtelijk beschermde plannen. Uiteraard bestaat altijd de mogelijkheid dat de architect en de bouwheer akkoord gaan om ook de plannen tijdens het openbaar onderzoek online te publiceren.

Volgens minister Demir houdt de Vlaamse Ombudsdienst in haar analyse te weinig rekening met de elementen van privacy en auteursrechten en andere vormen van intellectuele bescherming van informatie. Misschien hebben zij daar een oplossing voor maar dan hoort de minister dat heel graag. Men is gehouden aan de wet op de privacy, GDPR en de wet op de auteursrechten. De minister heeft ondertussen opdracht gegeven aan de administratie om te onderzoeken op welke manier bijkomende informatie beschikbaar zou kunnen worden gesteld op het publieksloket in het kader van een openbaar onderzoek of een beroepsprocedure. Hiervoor is contact geweest met de Orde van Architecten en het Netwerk Architecten Vlaanderen. Zij verwijzen naar de Europese richtlijnen inzake auteursrechten op de plannen zodat die niet kunnen worden gepubliceerd zonder uitdrukkelijke toelating van de architect en de bouwheer.

Er worden dus stappen gezet om digitaal te gaan voor projecten zonder medewerking van een architect. Voor projecten met medewerking van een architect wordt begin juni bekeken om de projectinhoud online te publiceren. Zij hoort graag suggesties over hoe men die plannen toch nog zou kunnen publiceren zonder de wet te overtreden. Voorlopig botst de minister op die muur en ze heeft helaas nog geen oplossing gevonden.

De vaststelling van de Vlaamse Ombudsdienst dat derden nu vaak halsoverkop via de openbaarheidsprocedure een vergunningsbeslissing bij de gemeente moeten opvragen en dus dertig dagen moeten wachten, klopt niet. Er is expliciet een analoge bekendmaking van een vergunningsbeslissing voorzien met de mogelijkheid tot inzage in het gemeentehuis gedurende een maand. Deze vorm van rechtszekerheid voor derden is niet anders dan wat voorzien was bij de analoge procedure.

De Vlaamse Ombudsdienst doet ook de suggestie om via het omgevingsloket een digitale screening te doen op de kwaliteit van gemeentelijke en provinciale vergunningsbeslissingen. Het omgevingsloket is bedoeld voor een digitaal verloop van de

omgevingsvergunningsprocedure, waarbij adviezen en dergelijke digitaal uitgewisseld worden. Het is niet de bedoeling om ook een digitale screening van de kwaliteit van beslissingen uit te voeren. De beoordeling van omgevingsvergunningsaanvragen is een complexe materie en valt niet te herleiden tot een verhaal van eentjes en nulletjes. De mogelijkheid bestaat dat het Departement Omgeving beroep instelt tegen gemeentelijke en provinciale vergunningsbeslissingen. Ook derden kunnen beroep instellen.

Wat uiteraard wel kan, is het maken van statistieken en analyses op de cijfers in het loket. Dit kan bijvoorbeeld gaan over het aantal vergunningen, het aantal ingestelde beroepen, de verhouding tussen de beslissing in eerste aanleg en in beroep enzoverder.

Handhaving

Het Omgevingshandhavingsplan 2020 van de administratie aligneert zich maximaal op de beleidslijnen inzake omgevingshandhaving voor de regeerperiode 2019-2024, en in het bijzonder op onder andere de volgende elementen: een geïntegreerd, innovatief, risicogebaseerd en slagkrachtig omgevingshandhavingsbeleid realiseren; prioriteit geven aan het opsporen van niet-vergunde activiteiten, de grootste risico's of de inbreuken met de grootste milieugevolgen; het subsidiariteitsbeginsel toepassen. Voor dit laatste punt heeft de minister vertrouwen in de gemeenten, maar voorziet ze in ondersteuning door haar administratie van lokale besturen bij het opnemen van hun handhavingsopdracht, waar nodig en mogelijk.

Het klopt dat lokale overheden steeds meer werken met prioriteiten inzake ruimtelijke ordening. Dat scheidt duidelijkheid maar de keerzijde is dat dit geduld kan vergen wanneer men net omwille van prioriteiten bevoegdheden niet aanwendt. Het werken met prioriteiten, zeker in de context van ruimtelijke ordening en het uitoefenen van handhavingsbevoegdheden, is een complex en gevoelig gegeven. Dit geldt ook voor het gewestelijke niveau waar het Vlaamse regeerakkoord voorziet dat de beleidslijnen en prioriteiten voor de handhaving van ruimtelijke ordening en milieu geactualiseerd en gestroomlijnd zullen worden. Daarmee wil de minister zelf het goede voorbeeld geven. Er zijn middelen gevonden om acht natuurinspecteurs aan te werven, waarvan er al twee aangeworven zijn.

Wat de ruimtelijke gedoogtoets betreft, vermeldt de minister dat deze is voorzien in het regeerakkoord.

Geluidshinder

Wat de geluidshinder betreft, stelt de minister vast dat de ombudsman tevreden is. De Vlaamse Regering wil evolueren tot een slankere overheid met een efficiënte en effectieve inzet van personele en financiële middelen. De investering in het ontwikkelen en vervolgens onderhouden en bemannen van een meldpunt is echter aanzienlijk. In 2019 heeft de afdeling Handhaving van de administratie haar klachtenbeheersysteem geëvalueerd en een nieuw afsprakenkader geïmplementeerd dat richtlijnen omvat die zorgen voor een gestroomlijnde en klantgerichte behandeling van klachten voor de domeinen Milieu, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed. Verder werd in de VHRM de website www.milieuhandhaving.be ontwikkeld en online gezet. Hiermee kan eenieder die hinder ondervindt of klachten heeft, gericht zoeken welke milieu-instantie bevoegd is.

Wat betreft het uitvoeren van geluidsmetingen, werkt het Departement Omgeving momenteel een plan uit over hoe gemeenten en politiezones ondersteund kunnen worden bij de handhaving van geluidshinder door evenementen en muziekactiviteiten in het algemeen.

Enkele jaren geleden werden met dit doel al een brochure en een technische handleiding verspreid die omwille van recente wijzigingen van de wetgeving aan een actualisatie toe zijn.

Aanbevelingen rond handhaving

Wat betreft de aanbevelingen rond handhaving gaat de minister akkoord met de suggestie van de Vlaamse Ombudsdienst dat een belangrijke deel van de opdracht van haar inspectiediensten bestaat uit het waken over de handhaafbaarheid van de regelgeving. Hiervoor koppelen de inspectiediensten regelmatig terug met de bevoegde beleidsmakers.

Daarnaast is transparantie inderdaad van cruciaal belang. Hiervoor heeft de afdeling Handhaving van de administratie in 2019 haar klachtenbeheersysteem geëvalueerd en een nieuw afsprakenkader geïmplementeerd dat richtlijnen omvat die zorgen voor een gestroomlijnde en klantgerichte behandeling van klachten voor de domeinen Milieu, Ruimtelijke Ordening en Onroerend Erfgoed.

In haar geactualiseerd klachtenbeheersysteem wordt duidelijk beschreven wat er van de medewerker wordt verwacht, in het bijzonder inzake timing en heerlijk heldere communicatie.

In de eigen communicatie geeft de afdeling Handhaving steeds aan of een bepaalde klacht of melding feiten betreft die onder de prioriteiten vallen of niet. Waar dat niet het geval is, wordt aangegeven welke instantie wel bevoegd is en wordt deze ook op de hoogte gebracht van de klacht of melding. Specifiek voor Ruimtelijke Ordening werden de gewestelijke handhavingsprioriteiten vastgelegd in 2016. De afdeling Handhaving houdt zich consequent aan de hier bepaalde prioriteiten, mede gelet op de beperkte personeelscapaciteit waarover zij beschikt en die dwingt tot prioritering in de uitoefening van de eigen bevoegdheden.

Wat haar eigen bevoegdheden betreft, heeft de minister aan haar administraties gevraagd een update te geven van wat toen de prioriteiten waren. Zij is dan ook van plan om ze nu aan te passen. De prioriteiten dateren van 2016, maar nu zijn er wel andere prioriteiten bij de verschillende diensten. Die oefening loopt.

3. Vragen en opmerkingen van de leden

3.1. Tussenkomst van Johan Danen

Johan Danen vraagt of de Vlaamse Ombudsdienst ook last heeft van de zogenaamde aankondigingspolitiek van het beleid. Hij wil niet het huidige beleid viseren maar eerder dat van vorige ministers die vaak dingen aankondigden in de media en verwachtingen creëerden waar niet altijd gevolg aan werd gegeven. Als mensen denken dat ze een premie zullen krijgen, maar wanneer blijkt dat er geen gevolg aan kan worden gegeven, gewoon omdat de regelgeving niet is uitgewerkt, zullen ze waarschijnlijk een klacht indienen omdat ze ontevreden zijn.

Contacteren vaak dezelfde mensen de Vlaamse Ombudsdienst of zijn het steeds andere mensen? Gaat het steeds om unieke contacten of zijn het dezelfde mensen die regelmatig terugkomen? Hij verwacht hierop geen precies antwoord naar eerder een ruimer beeld.

De ombudsman zei dat het handhaven soms moeilijk te verdedigen is, bijvoorbeeld voor de onterecht verharde voortuin. Als men geen goede uitleg daarover kan geven, geeft men dan een slechte uitleg of wat doet men? Hoe gaat de Vlaamse Ombudsdienst daarmee om?

Voor minister Demir heeft Johan Danen een vraag over de complexiteit van de premies rond energie. Als er mensen zijn die kunnen helpen met de premies, dan kan hij zich wel vinden in de idee dat er zeer verschillende premiestelsels zijn. Als er iemand is die kan zeggen op welke premie men recht heeft, is het eigenlijk geen probleem dat het ingewikkeld is. De energiehuizen en woonloketten kunnen daarbij helpen. Voor iemand die moeite heeft om reglementen te lezen of formulieren in te vullen, is immers elke premie, hoe eenvoudig zij ook is, te moeilijk. Hij deelt de mening om beide te integreren in één loket. Men moet wel oppassen niet helemaal de andere kant op te gaan zodat het te uniform wordt, waarbij er algemene regels worden gemaakt en men premies gaat geven aan iedereen, terwijl bepaalde groepen dat helemaal niet nodig hebben. Hoe ziet de minister dat?

In het verleden zijn er door de armoedeorganisaties suggesties gedaan om de werking van de LAC's te uniformiseren. Als het afwegingskader ongeveer hetzelfde is, zal ons dat heel wat vooruit helpen. Is de minister van plan om daar initiatieven in te nemen? Verplichten is misschien niet mogelijk maar men kan toch een aantal dingen doen om te zorgen voor de uniformiteit van de werking van de LAC's. Zo kan men onvrede wegnemen en de taak van de ombudsman iets gemakkelijker maken.

De ombudsman gaf het voorbeeld van mensen met gigantische facturen die dan worden gereduceerd. De verschillende watermaatschappijen gaan daar op een andere manier mee om. Het kan dus dat je in een bepaalde regio een factuur van 10.000 euro niet gereduceerd krijgt, maar dat voor eenzelfde problematiek bij een persoon in een ander gebied die factuur wel wordt gereduceerd tot een tiende bijvoorbeeld. Dit voelt heel onrechtvaardig aan. Gaat de minister initiatieven nemen om daar meer te uniformiseren?

Over de energieprestatieregelgeving komen er allerhande klachten van mensen, soms heel erg terecht. Het zou goed zijn om een van de volgende weken of maanden in de commissie een hoorzitting rond deze thematiek te organiseren om te kijken wat de problemen zijn en hoe men er iets aan kan doen zodat alles wat logischer in elkaar zit. Nu zijn er een aantal niet zo logische zaken die de uitvoering van de energieprestatieregelgeving erg moeilijk maken.

3.2. Tussenkost van Freya Perdaens

Wat betreft water vindt *Freya Perdaens* het zeer positief dat de geschillenbeslechting steeds beter wordt: alle drinkwatermaatschappijen dienen klachtenrapporten in; er is het positieve effect van de gratis eerste herinneringsbrief; er is een verbetering in de klantvriendelijkheid met een focus op toegankelijkheid en communicatie. Zij is blij dat het delen van goede praktijken positieve effecten heeft.

Er is vraag naar eenzelfde prijs voor basisgoederen zoals leidingwater en rioolaansluiting. Uit schriftelijke vragen die het parlementslid eerder indiende bij de minister, blijkt dat er grote verschillen zitten zowel tussen de gemeenten als tussen drinkwatermaatschappij en rioolbeheerder. Voor iedereen hetzelfde hanteren, zal moeilijk zijn gezien de verschillende investeringsnoden. Ze blijft voorvechter van het kijken naar billijke kosten voor de klanten.

De Watergroep gaf aan de onredelijke lange doorlooptijden van 2019 dit jaar te willen wegwerken en de minister wil daarop toezien. Op welke manier zal de coronacrisis daar effect op hebben? Zien we dat de wegwerking van de lange doorlooptijden vlot verloopt of is er een oponthoud? Hoe zal de minister dit verder opvolgen?

Er werd opgemerkt dat een op tien gemeentebesturen nog geen actieve LAC heeft en dat De Watergroep niet klaar is om begrenzingsbeslissingen uit te voeren. De

Vlaamse overheid begeleidt en ondersteunt die LAC's. Hoe zal de minister erop inzetten dat de rest van de gemeenten LAC's gaan oprichten en dat die vlot kunnen werken?

Over de webtoepassing van OVAM wordt in het rapport aangegeven dat een 24/7-service verwacht wordt en dat er een grote druk is op de overheid om versneld te digitaliseren. De afgelopen periode geeft daar een extra duwtje in. Hoe zal de minister OVAM sensibiliseren en ondersteunen om sneller te gaan digitaliseren? Dat is in ieders voordeel.

3.3. Tussenkost van Bruno Tobback

Bruno Tobback benadrukt hoe nuttig het jaarrapport van de Vlaamse Ombudsdienst als beleidsinstrument is. Hij sluit zich aan bij de reeds gestelde vragen over de LAC's. Hij heeft nog een concrete vraag aan de minister: in hoeverre is er bereidwilligheid bij de lokale besturen waar geen LAC aanwezig is? Stimuleert de overheid hen? Is er een bijzondere reden waarom dertig gemeenten geen LAC willen? Of zijn er uiteenlopende redenen, waar men eventueel iets aan kan doen?

Voor Bruno Tobback kan het niet dat De Watergroep niet klaar is om een aantal maatregelen, zoals beperkte levering, toe te passen. Hoe sneller dat wel lukt, hoe beter. Hij gaat ervan uit dat de Vlaamse overheid daar de nodige druk op legt dat dit snel gebeurt. Kan daar een timing aan gegeven worden?

Het parlementslid verwijst naar de interessante suggestie in het rapport om van het omgevingsloket en de brede toegankelijkheid van informatie gebruik te maken om een soort kwaliteitsscreening van gemeentelijke en provinciale vergunningen op poten te zetten. Dat zou een zeer nuttige oefening zijn. In vele gevallen zijn er vaak onverklaarbare verschillen in interpretatie tussen het ene niveau en het andere, waarbij ook de motivatie daarvan niet altijd helder is. Het moet niet noodzakelijk uniform zijn, ook al gaat het over regels die in principe perfect universeel zouden kunnen worden toegepast. Hij vraagt aan de minister of die kwaliteitsscreening wordt overwogen. Wordt de administratie daarmee belast? Zo ja, op welke termijn is dit eventueel mogelijk?

Het parlementslid gaat in op het punt rond inspraak bij functiewijzigingen. Er is een hele reeks aan functiewijzigingen die niet vergunningsplichtig zijn maar die wel een grote impact kunnen hebben op de omgeving. Vele wijzigingen zijn terecht maar een aantal zijn discutabel. Het gaat bijvoorbeeld over restaurantfuncties, caféfuncties en dergelijke meer, die vaak gepaard gaan met terrassen, nachtelijke openingsuren en dergelijke meer. Vaak heeft men het gevoel dat er te weinig inspraak is en te weinig impact van de omliggende eigenaars, zeker in situaties waar het getolereerd wordt en eigenaars daar last van hebben. De situaties kunnen vaak verschillen. De suggestie om inspraak te verplichten, lijkt hem nuttig. Wordt dat overwogen? Is het niet nuttig om de impact en de overlast van een aantal vergunningsvrije functiewijzigingen te evalueren en op een grotere schaal over verschillende gemeenten te bekijken in hoeveel gevallen dat leidt tot discussies en conflicten over overlast? Het principe is goed maar het is misschien tijd om te evalueren wat de hinder en de problemen zijn in de praktijk.

Aansluitend hierbij is er de discussie over het stilzwijgend gedogen van bouwovertradingen en de 'compliance promotion'. Er is bij heel veel burgers, vaak terecht, frustratie over laksheid van de overheid bij het toepassen van haar eigen regels. Zelfs wanneer die regels duidelijk zijn, is er vaak het beeld dat de overheid niet aan de kant staat van eigenaars die de regels kennen en volgen en die er op rekenen dat die overheid het ongestoord genot van hun eigendom garandeert. De overheid blijkt heel vaak, soms met goede redenen, zoals bij het voorbeeld uit Liedekerke, aan de kant te staan van de cowboys, de plantrekkers of soms zelf aan

een vorm van plantrekkerij te doen door regels die klaar en duidelijk zijn in stilte niet toe te passen in de hoop dat het probleem dan weggaat. Maar in vele gevallen gaat het probleem niet weg en neemt de impact met de dag toe. Het verhaal van de boswachter sluit daarbij aan. In vele gevallen lijkt de overheid zich te gemakkelijk neer te leggen bij het gebrek aan burgerzin van sommigen. In het geval van ruimtelijke ordening en bouwregels worden afwijkingen vaak stilzwijgend toegestaan, niet zozeer vanuit algemeen belang maar vanuit een stilzwijgende afweging van verschillende individuele belangen. Daar moet heel snel meer duidelijkheid over komen. Op dit moment heeft men vaak de indruk dat het individueel belang en het eigendomsrecht van de vrijbuiters beter wordt gedekt door de overheid dan dat van de brave burger. Deze bedenking moeten we meenemen in de hele discussie over het subsidiariteitsbeginsel, het prioriteiten stellen inzake handhaving. De burgers die de regels correct naleven, moeten in de eerste plaats worden beschermd door de overheid en niet de anderen.

3.4. Tussenkost van Mieke Schauvliege

Voor *Mieke Schauvliege* was het de eerste keer dat ze een jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst in handen kreeg. In het zeer uitgebreid bemiddelingsboek mist zij een overzicht waarbij er een vergelijking wordt gemaakt van de evolutie van de klachten bij de verschillende beleidsdomeinen. Is het de bedoeling dat dat er niet is? Het lijkt haar interessant om te zien hoe men evolueert op het vlak van klachtenbehandeling en hoe men daarmee omgaat.

Aansluitend op de vraag van Johan Danen: is er een zicht op het profiel van wie klachten indient? Dat is heel belangrijk om de klachten in te schatten. Is de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst vlot te vinden voor de doorsnee Vlaming?

Wat betreft omgeving sluit ze zich aan bij de vragen van Bruno Tobback, zeker over de kwaliteitsbeoordeling van de uitspraken die de verschillende overheden doen inzake vergunningverlening naar aanleiding van het digitale loket. De minister zegt dat het digitale loket niet bedoeld is om dat te gaan doen, maar het lijkt haar toch zeer interessant om die kwaliteitsbeoordeling wel te doen en om eventueel lokale besturen en andere overheden te ondersteunen om die kwaliteit omhoog te krijgen. Welke initiatieven wil de minister ontplooiën? Het is niet alleen belangrijk voor de burger om een zelfde behandeling te krijgen waar hij ook woont, maar ook om de lokale besturen te ondersteunen en te helpen in hun opdracht om die vergunning te verlenen. Het is perfect mogelijk dat niet altijd de juiste afwegingen worden gemaakt, niet altijd te kwader trouw maar omdat men ondersteuning mist. Zij dringt er bij de minister op aan om deze belangrijke suggestie mee te nemen.

Veel opmerkingen over omgeving hebben te maken met het zich onheus behandeld voelen, een gebrek aan handhaving of geen gelijke handhaving. De minister gaf aan dat er acht natuurinspecteurs zullen worden aangeworven. Het parlementslid is daar zeer blij mee, maar dat lost de problemen met de vergunningen omtrent ruimtelijke ordening en de controle en handhaving daarop niet op. In het handhavingsrapport van 2018 staat dat het aantal gewestelijke omgevingsinspecteurs achteruit is gegaan. De minister heeft gewezen op een prioritering die naar voren wordt geschoven. Maar als het aantal inspecteurs vermindert, vermindert ook het aantal handhavingen. Dat merk je in de resultaten van dit rapport. Hoe gaat de minister dat opvangen? Handhaving is geen doel op zich maar het is wel het sluitstuk van een goed beleid. Er moet voldoende op worden ingezet zodat mensen die het goed menen hun rechten toegekend krijgen en dat de cowboys eruit worden gehaald. Zij doet een oproep om extra aandacht te besteden aan de handhaving en er meer op in te zetten. Dat gaat voor een deeltje over natuurinspecteurs maar vooral over omgevingsinspecteurs en inspectie uitgevoerd door lokale overheden.

Een laatste opmerking gaat over het omgevingsloket. Mieke Schauvliege is blij dat ze elke commissievergadering meer inspanningen hoort van de minister om de digitalisering verder uit te rollen. De minister probeert nu ook de architecten te overtuigen om hun plannen ter beschikking te stellen. Ze begrijpt wat de beroepsvereniging van de architecten zegt en vindt dat men moet luisteren naar hun bekommernissen. Maar het is niet omdat zij beweren dat het juridisch niet kan, dat men geen bijkomend juridisch advies kan inwinnen. Er spelen verschillende belangen, maar ze heeft er alle vertrouwen in dat men aan die weg kan blijven timmeren om de burger de mogelijkheid te geven om de plannen op te volgen.

3.5. Tussenkost van Inez De Coninck

Inez De Coninck sluit zich aan bij de mening van Bruno Tobback dat het nuttig is om elk jaar de reflectie te maken van de klachten en bemiddelingen en de resultaten daarvan.

Omgeving is geen exacte wetenschap. De procedures zijn complex. De beslissingen zijn niet altijd uniform maar moeten wel voldoende gemotiveerd zijn. Handhaving is zeer moeilijk. Dat duidt op het belang van de nood aan transparantie in heel dat beslissingsproces naar burgers en omwonenden. Het parlementslid vindt het positief dat er stappen worden gezet in het zichtbaar maken van de vergunningen van alle plannen tijdens het openbaar onderzoek. Wat betreft het beschikbaar stellen van de plannen, meent zij dat het auteursrecht niet zomaar met de voeten mag worden getreden. Hopelijk kan er hieromtrent een akkoord worden gevonden met de architecten.

Wat betreft de administratieve beroepsfase willen de omwonenden hun rol versterkt zien. Als een vergunning verleend wordt, kan een omwonende uiteraard in beroep gaan. Maar als iemand bezwaar heeft ingediend tijdens een procedure en de vergunning is geweigerd, wordt hij niet meer betrokken als de aanvrager in beroep gaat. De deputatie van West-Vlaanderen beseft dat blijkbaar en hoort de bezwaarindieners wel, zeker wanneer ze erom vragen. Zij vraagt aan de ombudsman hoe dit intern in de provincie West-Vlaanderen wordt geëvalueerd. Merkt de ombudsman een positief effect daarvan op het verdere verloop van de procedure?

Wat betreft doorverwijzingen en alternatieve geschillenbeslechtingen is inspraak belangrijk voor de burger, zeker bij projecten met een zekere impact. De burger wil zo vroeg en zo actief mogelijk betrokken worden bij geplande ontwikkelingen in zijn omgeving. Steeds meer spelen lokale besturen daarop in en worden er allerlei participatiemodellen uitgetoet. Dat leidt soms tot klachten. Ze geeft het voorbeeld van Kortrijk waar een bevraging werd georganiseerd rond een speelplein in een groenzone in een goedgekeurde verkaveling. Zij vraagt aan de Vlaamse ombudsman, die ook ombudsman is van de stad Kortrijk, hoe hij vanuit deze lokale invalshoek, gecombineerd met zijn functie van Vlaamse ombudsman, naar dergelijke lokale participatiemodellen kijkt. Welke aandachtspunten zijn belangrijk in dergelijke vormen van participatie die vanuit de lokale besturen worden opgezet?

Handhaving is moeilijk in ruimtelijke ordening. In het corona-addendum werd het zorgwonen aangehaald. Als over het gedogen van een overtreding transparant en goed gemotiveerd gecommuniceerd wordt, is dat volgens het parlementslid goed bestuur van de overheid. Als je een duidelijke motivatie hebt om iets te gedogen en je hebt de moed om daarover te communiceren, waarom dan niet? Gewoon niet handhaven en de zaak blauwblauw laten om tegemoet te komen aan een groeiende behoefte aan zorgwonen, is niet aangewezen. Als de bestaande juridische mogelijkheden te beperkt zijn, moet de regelgever daar andere antwoorden op vinden. Het zorgwonen is op zich de facto niet verboden, het kan mits bepaalde procedures zoals die gangbaar zijn in het omgevingsbeleid.

3.6. Tussenkost van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne leest met betrekking tot energie dat een vanuit fiscaal oogpunt geslaagde renovatie toch kan leiden tot een boete bij het VEA. Het afstemmen van zowel de normen voor een fiscaal optimale verbouwing als voor het EPB lijkt hem bijzonder zinvol. Kan de minister wat meer toelichting geven over hoe zij dat concreet ziet en hoe men de EPB-eisen kan afstemmen op wat noodzakelijk wordt geacht om te spreken over ingrijpende energetische renovatie van een woning?

Het regeerakkoord geeft aan dat het EPB-beleidskader gebruiksvriendelijker zou moeten worden. De ombudsman beveelt aan om leveranciers of aannemers te verplichten de gegevens rechtstreeks mee te delen aan de EPB-verslaggever. Zo zou er meer informatie ter beschikking zijn van de EPB-verslaggever en zou er een beter verslag kunnen worden gemaakt. Hoe staat de minister daartegenover?

De minister wil werk maken van een vereenvoudiging van de premies. Daarmee sluit ze aan bij al haar voorgangers. Nagenoeg elke minister van Energie heeft een dergelijke beleidsintentie geformuleerd. Op welke manier ziet de minister dat heel concreet?

De ombudsman klaagt over het teveel aan pop-uppremie. Premies kunnen een tijdelijk karakter hebben om een bepaalde impuls te geven. Het is dus niet altijd verkeerd, maar Robrecht Bothuyne kan zich aansluiten bij sommige kritieken. Zeker over de sloop- en heropbouwpremie is er heel wat onvrede bij aanvragers die iets later kwamen dan de strikte termijn van drie maanden die gehanteerd wordt in het besluit. De bedoeling is nog altijd om sloop en heropbouw te ondersteunen buiten de zestien steden waar het btw-tarief van 6 procent geldt. Of die aanvraag drie maanden of vier maanden later binnenkomt, is van ondergeschikt belang. Het zou nuttig zijn om die aanvraagtermijn iets soepeler te stellen en de aanvraagvoorwaarden ietwat aan te passen, liefst retroactief. Vanuit een bepaald rechtvaardigheidsgevoel moeten degenen die investeren in sloop en heropbouw en zo bijdragen aan de beleidsdoelstelling rond energiezuinig bouwen en kernversterking, recht hebben op die premie. Voorziet de minister daaromtrent een aanpassing van de regelgeving zodat we de onvrede van aanvragers die zagezegd te laat kwamen, kunnen wegwerken?

Robrecht Bothuyne vraagt naar de timing en de aanpak van de hervorming van de premies. Hij is het helemaal eens met de doelstelling van de minister om het zo eenvoudig mogelijk te maken, zolang het maar substantieel is. De premies moeten het verschil maken en een gedragswijziging uitlokken. Zeker in crisistijd kunnen ze het verschil maken tussen wel of niet investeren. Ze kunnen bovendien een economische impact hebben op de activiteit in de bouwsector.

Wat betreft het watergebeuren vraagt Robrecht Bothuyne de mening van de minister over hoe men tot een uniform systeem kan komen in de LAC-werking en hoe ook de laatste gemeentebesturen overtuigd kunnen worden om in te stappen in dat verhaal. Hij las het pleidooi om de waterregulator bij de VMM in de toekomst een grotere rol te geven. Wat is de mening van de minister daarover? Op welke manier wil zij de waterregulator zijn werk laten doen in de toekomst? Wat plant de minister op dat vlak?

3.7. Tussenkost van Tinne Rombouts

Tinne Rombouts sluit zich aan bij de laatste vragen van Robrecht Bothuyne over het water. Het verheugt haar dat de watermaatschappijen een positieve evolutie hebben afgelegd op het vlak van klachtenbehandeling. Iedereen erkent heel duidelijk dat de LAC-werking heel belangrijk is. Het is te betreuren dat een aantal lokale besturen nog niet ingestapt zijn, misschien wel met gemotiveerde redenen.

Ze vraagt aan de minister om dat zeker op te nemen en te bekijken hoe ze kunnen worden gestimuleerd. Welke rol heeft Vlaanderen om de good practices van de LAC-werking door te geven? Hoe staat de Vlaamse Ombudsdienst daartegenover? Neemt de Vlaamse Ombudsdienst die taak zelf op ten aanzien van de lokale besturen of heeft Vlaanderen daar een rol in op te nemen?

Er is vraag naar meer marktconforme prijzen voor de eenmalige tarieven. Op welke manier kan de minister daar gehoor aan geven? Heeft de Vlaamse Ombudsdienst daar voorstellen over? Wie heeft de beste positie om daar inzicht in te verschaffen?

Ook over de werking van het omgevingsloket is er een heel positieve beoordeling. Het parlamentslid is heel blij dat de Vlaamse Ombudsdienst de tendens ervaart dat de burgers sneller betrokken worden bij projecten in hun omgeving. Zowel vanuit Vlaanderen als vanuit de lokale besturen is daaraan gewerkt. Men wil gaan naar een maximale digitalisering van dat omgevingsloket. Het rapport ondersteunt die vraag nog eens extra.

Wat betreft de handhaving zorgt het feit dat lokale besturen verschillende prioriteiten kunnen stellen, soms voor ongenoegen of onbegrip. Zij vraagt aan de Vlaamse ombudsman hoe hij staat tegenover het werken met prioriteiten. Is dat een goede werkwijze? Welke verbeterpunten kan hij naar voren schuiven? Wat betreft de gedoogtoets heeft zij begrepen dat het niet de bedoeling is om massaal te gaan naar gedoogtoetsen. Maar als je dat kan motiveren, mits transparantie en mits duidelijke richtlijnen en afbakeningen, kan dat een interessant instrument zijn. Men denkt bijvoorbeeld aan het historisch passief. Dat moet zeker nog verder bekeken worden.

Tinne Rombouts is blij dat de mobiele zorgwoningen als een positieve ervaring wordt meegegeven. Dit moet in het parlement worden opgenomen. Men moet de richtlijnen daarop afstemmen en voor iedereen een heel duidelijk kader scheppen.

Over geluidshinder worden nog problemen ervaren. Het is niet evident om geluidshinder vast te stellen en gericht te handhaven. De Vlaamse Ombudsdienst stipt aan dat de lokale besturen soms last hebben om vaststellingen te doen. Er wordt voorgesteld om eventueel te werken met een efficiënt en werkbaar draaiboek vanuit Vlaanderen waarbij mogelijk dB- normen worden opgenomen, specifiek voor de lage bastonen. Hoe staat de minister daartegenover? Hoe ziet de Vlaamse Ombudsdienst de concrete handhaving beter haalbaar? Is de bestuurskracht bij de lokale besturen sterk genoeg om dat te kunnen doen? Welke suggesties heeft de Vlaamse Ombudsdienst om dat te verbeteren?

Kan de minister een stand van zaken geven over de operationalisering van het stookoliefonds, waar reikhalzend naar wordt uitgekeken?

Er waren een aantal aanbevelingen rond handhaving en justitie waarbij er vanuit de Vlaamse Ombudsdienst voornamelijk wordt gekeken naar Vlaanderen om een aantal thema's rond handhaving bij zich te houden, inclusief alternatieve geschillenbeslechting. Welke aanpassingen zijn hiervoor noodzakelijk volgens de ombudsman? Kan het niet interessant zijn om een aantal zaken te delegeren naar de lokale besturen? Hoe ziet hij die afweging?

In het corona-addendum ziet de ombudsman een positieve evolutie rond digitalisering, onder andere ook bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. De parlementsleden pleitten enkele weken geleden al voor een maximale digitalisering (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 275). Ze vraagt de minister om een stand van zaken.

3.8. Tussenkost van Andries Gryffroy

Het nuttige van dit jaarrapport is volgens *Andries Gryffroy* dat het feedback geeft van wat er leeft bij de consument, de gebruiker, de stakeholders enzovoort. Wanneer de regelgeving gemaakt wordt, weet men immers niet 100 procent op voorhand wat de uitwerking zal zijn.

Dat wil niet zeggen dat men met alle punten akkoord moet gaan. In het rapport worden een aantal interessante pistes voorgesteld, maar hij ziet ook een aantal punten die niet de visie van zijn fractie zijn.

Als het gaat over de systemen beter op elkaar afstemmen, is hij het helemaal eens. De vereenvoudiging van de premies wordt al verschillende legislaturen gevraagd en staat in het regeerakkoord. Hij veronderstelt dat men daar hard mee bezig is. De vereenvoudiging van de premies zit ook voor een stuk bij minister Crevits als het gaat over de niet-residentiële gebruikers. Men wilde de twee soorten ondersteuning, enerzijds bij VLAIO en anderzijds bij de distributienetbeheerder, op een of andere manier samenvoegen.

Andries Gryffroy is het niet eens met het soepeler interpreteren van bijvoorbeeld de einddatum. Als je een regeling maakt met een einddatum en een hoogte van een premie, dan is dat de regel. Als je dat dan soepel gaat interpreteren, waar eindig je dan? Dat is vooral een ongelijke behandeling ten aanzien van degenen die wel de correcte timing toepassen. Men moet kijken naar de oorzaak van het feit dat mensen de regel niet kenden en meer inzetten op communicatie. Het uniek loket is daar een punt in. Een vereenvoudigd systeem zal ook helpen.

De opmerking over wie het centraal aanspreekpunt vormt bij de EPB-verslaggeving, vindt Andries Gryffroy bizar. In zijn contacten met de sector heeft men hem nooit de oplossing voorgesteld om het centraal aanspreekpunt bij de verslaggevers te leggen. Hij veronderstelt dat het een voorstel is van de ombudsman. Op wat baseert hij zich om dit te lanceren? Zelf denkt hij niet dat dit de zaak zal oplossen. De centrale bouwheer wil immers wel weten of de verslaggever zijn werk doet. Hij denkt net zoals de minister dat men er gewoon voor moet zorgen dat de consument beter kan worden beschermd. Een goede truc die altijd werkt is niet om te wachten met de laatste 5 procent te betalen, maar met de laatste 15 procent. Dat is ook een vorm van consumentenbescherming. Het verleggen van het aanspreekpunt is volgens het parlementslid enkel het verleggen van het probleem.

Een volgende punt is de investeringszekerheid. Zijn onze termijnen voor premies te kort of te lang? Volgens Andries Gryffroy moet het probleem meer bij de bron worden aangepakt. Er moet meer communicatie zijn zodat de gebruiker beter zijn weg vindt in de premies en er dan ook sneller gebruik van zal maken. Premiestelsels schieten soms te laat in werking omdat er te weinig kennis van is. Hij pleit tevens voor het verzamelen van data over de premies, bijvoorbeeld de hoeveelheid aanvragen. Die gegevens komen veel te laat binnen waardoor een evaluatie van de premie veel te laat gebeurt en er te laat wordt bijgestuurd. Men moet kijken hoe men duidelijk kan communiceren en ook vereenvoudigen. Zo kunnen een groot stuk van de investeringszekerheid en het soepel omgaan met de einddatum opgelost worden.

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

4.1. Algemene vragen

Bart Weekers start met de vraag van mevrouw Schauvliege naar de grote tekening. In het jaarverslag 2018 heeft men die evolutie kunnen schetsen. In 1999 is men begonnen en rapporteerde men over 1800 klachten, waaronder het kijk- en

luistergeld. Ondertussen rapporteert men over 300.000 signalen. Dat is een enorme evolutie. Het is vooral een verandering in cultuur op die twintig jaar tijd. Omgeving neemt in sommige aspecten het voortouw en loopt in sommige aspecten wat achterop, net zoals dat bij de andere beleidsdomeinen het geval is. De taak van de Vlaamse Ombudsdienst is om een gids te zijn maar ook om kritisch te zijn, aanbevelingen te doen, te kijken wat zij denken dat de signalen zijn die naar boven komen.

Een recente evolutie die belangrijk is voor Omgeving is dat de Vlaamse ombudsman in steeds meer gemeenten ook de lokale ombudsman is. Dat laat toe om vanuit het Vlaams beleid en de kennis die men in Vlaanderen heeft, de link te leggen naar innovatieve technieken op het terrein, die men ook toejuicht. De Vlaamse Ombudsdienst leert meer over het lokaal bestuur. In het verleden was men al zeer actief bij de lokale besturen via het medebewind. Als Vlaamse regels iets opleggen aan lokale besturen, was men daar als ombudsman voor. Vergunnen en handhaven wordt heel erg geregeld in Vlaanderen. Door nu bij steeds meer besturen ook echt de ombudsman te zijn, is het interessant om te zien hoe een aantal technieken specifiek vanuit de lokale besturen worden toegepast. Men komt zaken tegen waarbij het de rol van de ombudsman is om er zich vragen bij te stellen.

Gedoogbeleid moet het best volgens gelijkheid gebeuren en men moet daar helder over zijn. Als je daar helder over bent, word je ook geconfronteerd met onvrede daarover. Aan de hand van de signalen van onvrede moet je afwegen of dat gedoogbeleid wel passend is. Bruno Tobback had het over eigenaars die tegenover elkaar staan, en al die eigenaars vragen respect voor hun eigendom. Dan is het voor de overheid wijs om zo dicht mogelijk bij de regelgeving te blijven. Regelgeving bevat zaken die zijn afgesproken in democratische organen, op lokaal niveau of op hoger niveau. Dat is het algemeen belang. Gedoogbeleid dat al te zeer ingaat tegen afgesproken regels, is op lange termijn niet houdbaar.

De ombudsman gaat over naar de vragen van Johan Danen. Bij het behandelen van klachten, gaat het vaak over goede informatie. Het is immers veel beter om een klacht te voorkomen dan een klacht te moeten oplossen. Hoe beter geïnformeerd, hoe minder kans je hebt dat mensen dingen fout doen. In het hoofdstuk Omgeving staan twee duidelijke voorbeelden van aankondigingspolitiek. Over het stookoliefonds is vorig jaar een decreet goedgekeurd. In persberichten is de verwachting gewekt dat het snel operationeel zou zijn. Nu weten we dat het operationeel worden van het stookoliefonds niet voor morgen is. Er is een verwachting gewekt en in het verlengde daarvan zijn een aantal mensen naar de ombudsman gegaan. In het jaarverslag wordt erop gewezen dat een aantal van hen al heel lang geleden, als goed vooruitziend burger, een sanering hebben gedaan en die vragen zich vandaag af wat hun plaats op de prioriteitenlijst zal zijn. Misschien komen er bij de prioriteitscriteria zaken die ze zelfs nog niet kennen en waarbij hun project helemaal niet bovenaan zal staan. Dat zijn dingen die je moeilijk kunt uitleggen. In het geval van het stookoliefonds heeft de Vlaamse Ombudsdienst ervoor gezorgd dat de website van OVAM daar op zijn minst op een eerlijke manier over communiceert.

De ombudsman heeft er alle begrip voor dat de sloop- en heropbouwpremie in de Septemberverklaring wereldkundig werd gemaakt. Maar in de eerste dagen na de Septemberverklaring zag men al de eerste verwachtingen daarrond. De eerste lijnsbehandeling zegt in het bemiddelingsboek dat er een enorm gat was tussen de Septemberverklaring en het moment waarop de regelgeving effectief in het Staatsblad stond en kon worden toegepast. In die maanden heeft de Vlaamse Ombudsdienst heel wat vragen gekregen en problemen gezien wat de juiste data betreft. De ombudsman is het eens met Andries Gryffroy dat zodra er een regel is, je altijd mensen zult hebben die er de kantjes van af lopen. De ombudsman spreekt vaak

over aanbevelingen en over klachten waar hij wat soepelheid bij vraagt, maar achter de schermen spreekt hij nog veel vaker met mensen die bijvoorbeeld één dag afwijking vragen, en dan is het antwoord doorgaans neen. Als de regel goed gecommuniceerd en duidelijk is, dan vraagt de gelijkheid dat er niet zomaar wordt geïmproviseerd.

Iets anders zijn regels waar de regelgever een minimum- of maximumlat legt. Dat is het verhaal van de waterfactuur. Het waterverkoopreglement heeft de voorbije jaren onder minister Schauvliege, die daar een grote verdienste in heeft, wel degelijk minimum- en maximumnormen bepaald waarbinnen men de waterfactuur kan milderen. Het is goed om nu een breder overzicht te hebben over de verschillende watermaatschappijen heen en hun beleid te benchmarken. Het voelt inderdaad wrang dat je in West-Vlaanderen in dezelfde omstandigheden wel een mildering van de factuur kan krijgen maar in Antwerpen bijvoorbeeld niet. Het is nu net de bedoeling van de benchmark en het maken van bemiddelingsboeken om dat soort problemen op te lossen.

Vorig jaar waren er bij De Watergroep inderdaad onaanvaardbare achterstanden bij een aantal processen. Een positieve kant van corona is dat die de voorbije weken zijn teruggelopen. Het ging vooral over overnamedossiers, met een aanzienlijke achterstand van 35.000 dossiers, maar die is nu tot 6500 dossiers geslonken. Dat komt overeen met een werkvoorraad van twee weken, wat opnieuw aanvaardbaar begint te worden. De facturen komen dan bij de verkeerde persoon terecht, met alle gedoe dat daaraan vasthangt. Dat is niet voor herhaling vatbaar. Het excuus van de reorganisatie bij De Watergroep kan voor een deel aanvaard worden. Er staan nog gesprekken gepland tussen de ombudsman en De Watergroep omdat men wil blijven hameren op de noodzaak van een goede cultuur op dat vlak. Het mag niet zo zijn dat een ombudsman of een klantendienst eenzaam staat te roepen. Als er zo'n grote achterstand is, moet er meer gebeuren dan gewoon de mouwen opstropen om dat bij te werken, dan moet er over de cultuur gesproken worden rond zo een proces.

4.2. Vragen over Energie

Wim Raeymaekers beantwoordt de vragen over energie, in de eerste plaats over de moeilijkheid om alle gegevens in verband met EPB bij elkaar te krijgen. De Vlaamse Ombudsdienst is er niet alleen voor de bouwheer, de burger die bouwt, maar ook voor de EPB-verslaggevers die ook tegen problemen aanlopen. De Vlaamse Ombudsdienst is in overleg met OVED. Een van de problemen is wel degelijk dat verslaggevers heel veel tijd moeten steken in het achternalopen van burgers om documenten te krijgen waarvan de burgers zelf niet beseffen wat ze aan wie moeten vragen. Het gaat over lambdawaarden, ventilatiedebieten of technische informatie van stookinstallaties. Hij pikt in op de suggestie van Andries Gryffroy om meer achter te houden van de factuur. Helaas zijn die facturen meestal al lang betaald op het moment dat de EPB-verslaggever passeert en zijn verslag opmaakt en is dat drukkingsmiddel dus al weg. Dat kun je misschien doen voor de laatste aannemer die langskomt om de ventilatie-unit te installeren, maar voor de meeste andere aannemers is dat geen optie. De Vlaamse Ombudsdienst raadt dit meestal ook niet aan de burgers aan om andere problemen te vermijden.

EPB-verslaggevers doen heel veel moeite om hun bouwheer te overtuigen om die documenten te krijgen, maar ook de bouwheren zelf krijgen die documenten vaak niet vast. Wanneer het einde van de termijn nadert waarop er moet worden ingediend, dienen sommige EPB-verslaggevers een verslag in zonder over alle documenten te beschikken. Dat doet men dan op basis van aannames. Uit hoofde van de EPB-verslaggevers is dat correct, maar het zijn dan meestal slechtere waardes, en wanneer er te veel documenten ontbreken gaat het zelfs over waardes die ervoor zorgen dat de woning zogenaamd op papier de normen niet haalt maar in de

praktijk, wanneer alle attesten er tijdig zouden liggen, wel degelijk aan de normen voldoen of zelfs beter. Ook de overheid heeft er belang bij dat zo correct mogelijk wordt gerapporteerd omdat de energiebesparing kan worden gerekend in het energie- en klimaatbeleid.

Het voorstel van de Vlaamse Ombudsdienst is om de tussenstap weg te laten en de aannemers te verplichten, op het moment dat zij de materialen leveren en verwerken, bij de factuur een document te geven met alle technische gegevens die vereist zijn om een EPB-verslaggever zijn werk te kunnen laten doen. Het VEA zou kunnen helpen door bijvoorbeeld standaardformulieren ter beschikking te stellen, zodat zowel de aannemers als de burgers kant-en-klare formulieren ter beschikking hebben en die kunnen aanreiken. Dat is een mogelijkheid vanuit de energie-regelgeving.

Wat betreft de premies, vooral die inzake bouw- en sloop, is de topklacht die van mensen die te laat zijn omdat zij het een beetje onnatuurlijk vinden dat ze het moeten vragen drie maanden na het indienen en niet drie maanden na het krijgen van de vergunning. In alle andere premie-aanvragen moet je eerst een factuur of een keuring hebben en kun je pas dan de premie aanvragen. Hier is het systeem dat de aanvraag van de vergunning op zich al voldoende is om de premietermijn te laten lopen. Dat is te begrijpen omdat de aanvraag van de bouwvergunning het enige is wat de burger zelf in handen heeft. Maar meestal is de vergunningstermijn langer dan drie maanden alvorens die vergunning toekomt. Dan krijgt men de vergunning en dan gaat men vragen hoe het zit met de premie. En dan moeten de meeste mensen vaststellen dat ze al te laat zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst schrijft zich graag in, in alle voornemens die genomen worden om het premiesysteem te vereenvoudigen, heeft daar tal van ideeën over en weet perfect waar de problemen zitten. Hij reikt de hand om zijn diensten ter beschikking te stellen om mee te denken en mee te schrijven aan een vereenvoudigd premiesysteem.

Wat betreft de EPB-procedure en eventuele sanctie is het niet de bedoeling van de Vlaamse Ombudsdienst dat de bouwheer die overal goed van op de hoogte is maar overal zijn voeten aan veegt, geen boete zou moeten betalen. De situatie die men voor ogen heeft, is in eerste instantie die waarbij mensen bouwen en snel de woning intrekken, anders moet men tegelijk huren en een hypothecair krediet afbetalen. In een periode van twaalf maanden, wat al een verlenging is tegenover vroeger, is er de mogelijkheid om bijkomende EPB-ingrepen te doen die nog in rekening kunnen worden gebracht. Vele mensen beseffen niet dat dat in die twaalf maanden moet gebeuren. Ze trekken al in de woning omdat het geld om bijkomende investeringen te kunnen doen, gewoon op is, en men begint opnieuw te sparen om bijkomende ingrepen te kunnen doen. Als een EPB-verslaggever dan een verslag indient met een tekortkoming, gaat het VEA achter dat dossier aan. Een EPB-verslaggever kan gewoon een verslag indienen zonder dat de bouwheer op de hoogte is. De bouwheer moet niet tekenen of zijn akkoord geven. In heel veel dossiers is het eerste contact dat een bouwheer heeft, de brief van het VEA die zegt dat er een tekortkoming is en dat men kans loopt op een boete.

Wim Raeymaekers vindt het raar dat het op die manier verloopt. Ook de EPB-verslaggever weet perfect wanneer hij een dossier indient, welke boete aan dat dossier vasthangt. Goede EPB-verslaggevers zullen dat hopelijk wel communiceren aan de bouwheer, maar in heel veel klachtendossier stelt men vast dat het anders loopt. Wanneer men weet dat men tegen een boete aanloopt, schieten sommige mensen in actie en willen nog iets ondernemen. Het VEA komt pas een of twee jaar later. Vaak hebben mensen ondertussen hun woning beter afgewerkt en bijkomende ingrepen gedaan. Dan volgt VEA gewoon de regelgeving en klopt men af op het moment dat men de aanvraag had moeten indienen. Het Vlaams Parlement

heeft dat moment bepaald, ongeacht of die mensen nog bijkomende ingrepen hebben gedaan. Deze mensen krijgen dezelfde boete als degenen die hun dak niet willen isoleren. In dit kader wordt het gelijkheidsbeginsel aangehaald maar de mensen die geïnvesteerd hebben, krijgen daar nog die boete bovenop en zijn dus slechter af dan degenen die de boete betalen, die bevrijdend is, en die geen bijkomende investeringen doen. In het kader van het klimaat- een energiebeleid heeft de overheid er nochtans alle belang bij dat er zoveel mogelijk huizen zo goed mogelijk aan de normen voldoen en heeft de overheid heel weinig aan die eenmalige boete. Als mensen die investeringen dan toch niet hebben gedaan, is dat net omdat op dat moment, wanneer de verbouwing achter de rug is, er geen centen meer zijn om die bijkomende maatregelen te nemen. Het geldt dat ze aan het sparen waren om het dak te isoleren, zal nu naar de boete gaan, en het dak en de ventilatieroosters schieten erbij in want daar heeft men de centen niet meer voor. In dat kader is er wel degelijk meer mogelijk.

Het VEA loopt momenteel nog tegen een andere bepaling aan, namelijk dat de maximumtermijn om een boete te innen vijf jaar is. Die begint te lopen vanaf de eerste keer dat een tekortkoming wordt vastgesteld. Tegen het ogenblik dat die mensen dat weten en het administratieve beroep is afgehandeld, is men al gauw twee of drie jaar verder. Dan is er nog maar heel weinig tijd om die boete te innen. Je zou die termijn evengoed op tien jaar kunnen bepalen. Volgens Wim Raeymaekers zijn er heel wat mogelijkheden, maar het VEA kan zich momenteel verschuilen achter de regelgeving die de termijnen strikt bepaalt. Misschien zijn ze ook geen vragende partij voor meer soepelheid omdat dat meer werk betekent qua opvolging en afhandeling dan gewoon een boetedossier op te leggen. Men moet dan gewoon een bedrag vaststellen, een brief sturen en de invordering kan men overlaten aan de Centrale Invorderingscel.

Wim Raeymaekers besluit dat het verhaal van EPB en de sancties genuanceerder en complexer is dan wat initieel door de minister is aangereikt. Er is heel wat meer mogelijk om dat gebruiksvriendelijker te maken. Hierover treedt de Vlaamse Ombudsdienst graag in overleg.

4.3. Vragen over Omgeving

Erwin Janssens behandelt twee aspecten over water en de vragen over Omgeving. Een van de vragen was om de LAC-werking te uniformiseren. Dat is een heel grote uitdaging. In januari heeft men infosessies gevolgd die werden georganiseerd door de VMM, de VVSG en Samenlevingsopbouw. Daar heeft Erwin Janssens gesproken met LAC-medewerkers van een honderdtal gemeenten. De werking is erg gevarieerd. Dat heeft te maken met de capaciteit, de concrete doelgroep in de gemeente en de persoonlijkheid van de LAC-medewerker bij wie een bepaalde werkwijze werkt of niet. Het draaiboek van Samenlevingsopbouw is het essentiële instrument om de werking wat te stroomlijnen en op elkaar af te stemmen. Dat draaiboek is vooral opgebouwd als gereedschapskist waar elke LAC-medewerker de techniek kan vinden die hem het best ligt of die vanuit zijn persoonlijke ervaring het meeste resultaat oplevert.

De Vlaamse Ombudsdienst kreeg nauwelijks klachten over de afsluitingen. Dat is niet verwonderlijk want mensen in armoede zijn moeilijk bereikbaar. Daarom richt de Vlaamse Ombudsdienst zich meer naar de problematiek van de hoge facturen. Er zijn maar enkele drinkwatermaatschappijen maar het is niet gemakkelijk om de slechts vijf tot zes spelers op een lijn te brengen. Vorig jaar heeft men de klachtenbehandelaars van de drinkwatermaatschappijen bijeengebracht om die problematiek te bespreken. Ze groeien naar elkaar toe. In concrete dossiers gebruikt Erwin Janssens soms het argument tegen een bepaalde drinkwatermaatschappij dat een bepaalde zaak wellicht bij de andere drinkwatermaatschappijen tot een

minnelijke schikking zou hebben geleid. Dat argument werkt dikwijls, maar dat blijft erg casuïstisch.

Wat Omgeving betreft, is er de vraag over het effect van het horen door de deputatie van de bezwaarindiener die in eerste aanleg gelijk heeft gekregen en dus niet de beroeper is. West-Vlaanderen evalueert dat globaal positief, maar veel meer diepgaande conclusies heeft Erwin Janssens daar nog niet uit gehaald. Hij wil dit jaar ook eens bij de andere provincies naar de praktijkervaringen polsen. Dat zal in het volgende jaarverslag uitgebreider aan bod komen.

Wat betreft de praktijkervaringen van vormen van participatie, gaan de meeste klachten erover dat er geen vorm van participatie was. Daar waar die er wel was, krijgt men geen of nauwelijks klachten te horen. Terugblikkend op de jarenlange ervaring zijn de krachtlijnen: vooral goed afbakenen waarover er precies inspraak of medebeslissingsrecht is; duidelijk zeggen of het inspraak of medebeslissingsrecht is, zodat duidelijk is wie de eindbeslissing neemt; transparant zijn over de input die de hele oefening opgeleverd heeft.

Wat betreft vergunningsbeslissingen in het omgevingsloket, is er de analoge bekendmaking, maar er zit wel wat ruis op de correcte naleving van de aanplakingsberichten. Je moet dat ook nog altijd gezien hebben. Wat Erwin Janssens vooral opvalt, is dat wanneer de burger gewoon een mail stuurt naar de gemeente, hij in principe vrij vlot, GDPR-proof, de vergunningsbeslissing krijgt. Hij heeft het dan niet over de plannen maar over de tekst van de vergunning, waarin de motieven staan waarom al dan niet vergund is. Dat heeft de bezwaarindiener nodig om in te schatten of hij best wel of niet in beroep gaat. Als dat vlot via passieve openbaarheid kan, waarom dat dan niet doortrekken naar actieve openbaarheid, ook een belangrijk principe in het Bestuursdecreet, en spontaan de vergunningsbeslissingen, GDPR-proof, opladen in het omgevingsloket, met als het even kan een seintje aan de digitale bezwaarindiener dat er iets is binnengekomen voor hem op het omgevingsloket.

Over de voortuinen stelt Erwin Janssens meestal vast dat als iemand een vergunning niet krijgt omdat het niet mag en hij ziet dat de burens het zonder vergunning wel hebben gedaan en gerust worden gelaten, hij meestal niet wil dat zijn buur dan wel wordt aangepakt. Hij is vooral ontgoocheld dat hij die vergunning niet krijgt. Omdat de Vlaamse Ombudsdienst een klachtgestuurde organisatie is, houdt het meestal op als de burger daar zelf niet naar vraagt. Het is ook delicaat omdat gemeenten meestal vrij snel weten wie de klacht heeft ingediend, ook als die klager anoniem wil blijven. De Vlaamse Ombudsdienst laat dus het initiatief bij de burger. Als die vindt dat er wel moet worden gehandhaafd, wil de Vlaamse Ombudsdienst dat graag aankaarten. Maar die vraag komt eerder van burgers die voor een overtreding zijn aangepakt en zien dat andere voor een gelijkaardige overtreding niet zijn aangepakt. Dan gaat de Vlaamse Ombudsdienst in debat met de gemeente. Zo heeft de gemeente Essen enkele jaren geleden een heel plan van aanpak uitgewerkt voor overtredingen in de weekendzone. Het leidt dus soms tot een globaal plan van aanpak, daar waar de aanvankelijke klager zelf is aangepakt voor een bouwovertreiding.

Erwin Janssens komt tot de input vanuit de lokale besturen bij evenementen en geluidshinder. Afgelopen jaar had men vooral een uitgebreid gesprek met de gemeente Sint-Truiden als aangesloten gemeente, maar ook met Oudenaarde, vanuit de medebewindsbevoegdheid. De input heeft Erwin Janssens voor een deel in het jaarverslag gestoken en in het lokaal bemiddelingsboek. Hij onthoudt vooral de openlijke toegeving van de politiecommissaris dat het verdomd moeilijk is om een feest dat in volle gang is, stil te leggen. Daar heb je behoorlijk wat moed en manschappen voor nodig. Als men dat een keer heeft gedaan, heeft dat wel veel effect.

Het zindert na in de hele sector. Als het echt de spuigaten uitloopt, is dat een heel efficiënte techniek.

Als geluidsmetingen aantonen dat de normen niet worden nageleefd, en wanneer je als lokaal bestuur een eerste keer sensibiliseert en een tweede keer al wat kortader bent, moet je een derde keer durven om een toelating te weigeren. De enige opmerking daarop die in de gesprekken met de gemeenten naar voren kwamen, is dat men in een aantal gevallen de organisator wijzigt. Dat maakt het in de praktijk soms moeilijk, maar het is zeker een te volgen aanbeveling.

Over de lokale prioriteiten inzake handhaving zijn transparantie en duidelijke criteria essentieel. De Vlaamse Ombudsdienst beseft goed dat de gemeenten noodgedwongen prioriteiten moeten stellen. De Vlaamse overheid is transparanter in haar prioriteiten, maar ze heeft het gemakkelijker want wat voor haar niet prioritair is, kan ze doorschuiven naar de gemeenten. Wat voor de gemeente niet prioritair is, wordt doorgeschoven naar af. Burenbemiddeling is zeker een verder te ontwikkelen instrument. Men moet kort op de bal spelen bij meldingen en de meerwaarde van tussenberichten illustreren aan de melder. Zo dacht iemand dat de gemeente al zes maanden niets gedaan had, maar dat was helemaal niet waar. Als je de melder niet op de hoogte brengt, kan je verwachten dat hij een negatieve indruk van zijn lokaal bestuur heeft.

Net zoals bij Energie reeds ter sprake kwam: als je een regel hebt gemaakt, verwachten burgers van de overheid in zijn totaliteit dat er op een of andere manier werk wordt gemaakt van de naleving ervan.

5. Antwoorden van de minister

Minister *Zuhal Demir* dankt de ombudsman en de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst, waar veel kennis en kunde aanwezig is. Zij is met een open geest begonnen aan haar mandaat. Als er zaken zijn die tot een efficiëntere werking kunnen leiden, vindt zij dat goed. Ze heeft geen taboes. Ze probeert ook gehoor te geven aan suggesties van de commissieleden, als het bijvoorbeeld gaat over het omgevingsloket of de natuurinspecteurs.

Wat de vraag naar vereenvoudiging van de premies betreft, is het vooral de bedoeling van de minister om overlappingsen en tegenstrijdigheden tussen verschillende systemen te vermijden. De focus ligt vooral op een eenvoudige en overzichtelijke toegang tot de verschillende premies. Wat betreft de klachten over EPC en EPB, die vaak terecht zijn, gebeuren er regelmatig evaluaties met alle belanghebbenden, namelijk verslaggevers, architecten, projectontwikkelaars, aannemers enzovoort. Zo werd het Energiedecreet in 2017 aangepast. De minister gaat aan haar kabinet vragen om de oefening van de vereenvoudiging te maken. Het is volgens haar interessant om dat samen te doen met het VEA en de Vlaamse Ombudsdienst, die daar veel kennis over hebben. Men heeft zeer nuttige en noodzakelijke dingen gezegd en denkt dat het goed is dat de suggesties van verschillende kanten komen.

Wat betreft het uniformiseren bij de LAC's, verwijst de minister ernaar dat de werking van de LAC een onderdeel is van het OCMW, ondergebracht bij de ministers bevoegd voor Welzijn en voor de lokale besturen. De energie- en waterbedrijven zijn belangrijke deelnemers aan het LAC-proces, maar het OCMW stuurt het proces aan. Ze heeft begrepen dat de VVSG, AquaFlanders en de VMM samen onderzoeken hoe de LAC-werkingen onderling op elkaar kunnen afstemmen. Zij zal erop aandringen om dat versneld te laten gebeuren.

Dertig steden en gemeenten hebben inderdaad nog geen LAC. De minister noteert de vraag om daar wat beweging in te brengen. Ze zal eerst aan de betrokken

gemeenten vragen waarom ze nog geen LAC-werking hebben. Als die daar geen gefundeerde reden voor hebben, zal zij hen aanmanen om daar werk van te maken.

Wat de IT- en webtoepassing van OVAM betreft: zeer recent werd het loket voor de milieuheffingen volledig gedigitaliseerd. OVAM werkt ook aan aanpassingen en een IT-systeem om hierin nog verder te kunnen gaan.

Er was de suggestie om het omgevingsloket te gebruiken om de kwaliteit te screenen. Minister Demir wijst erop dat het loket bedoeld is voor een digitaal verloop van de omgevingsvergunningsprocedure. Het is niet de bedoeling om een digitale screening van de kwaliteit van de beslissingen uit te voeren. Dit is een zeer complex gegeven en niet te herleiden tot een digitaal proces, zeggen experts haar. In een beslissing worden verschillende aspecten afgewogen. Zij wil wel bekijken of men op basis van het loket statistieken kan opmaken.

Op de vraag over de evaluatie van vrijstellingen van vergunningen voor functiewijzigingen in stedelijke context, verwijst de minister naar de evaluatie van het Omgevingsdecreet die binnenkort start. Daarbij moet volgens haar aandacht zijn voor een beleid van vergunningsplichten en vrijstellingen.

Wat het omgevingsloket betreft, worden de nodige stappen gezet om te kijken naar een juridisch advies wat betreft de auteursrechten. Wel wil men nu reeds de stappen zetten die men nu al kan zetten om meer informatie beschikbaar te maken. Daarbij moet men wel garanderen dat elke bevolkingsgroep zijn inzagerecht behoudt, ook degenen die geen toegang hebben tot het internet, zoals ouderen of om sociale redenen. Het digitale omgevingsloket zal dan ook altijd een aanvulling zijn.

De minister komt tot de handhaving. Toen de minister zes maanden geleden tot de regering toetrad, heeft ze gevraagd om een zicht te hebben over hoeveel inspecteurs er nodig zijn bij de Vlaamse overheid. Er was geen inventaris. Die oefening is inmiddels gemaakt. Vlaanderen heeft 1089,81 vte inspecteurs doorheen alle beleidsdomeinen. Het is een kwestie om hen juist in te zetten. Minister Demir heeft al gezegd dat ze binnen Leefmilieu, OVAM, Ruimtelijke Ordening, Energie enzovoort de oefening gaat maken. De acht extra natuurinspecteurs, waarvan er al twee zijn aangeworven, worden via alternatieve financiering gerealiseerd. Dergelijke mogelijkheden zijn er ook elders. Men moet binnen het huidige personeelskader prioriteiten verleggen. Ook de lokale besturen moeten sterk handhaven. Handhaving is een gedeelde verantwoordelijkheid. Ze begrijpt dat het niet altijd duidelijk is wie wanneer wat moet handhaven. Men moet werken aan iets duidelijkere structuren wat dat betreft.

Er zijn al heel wat mogelijkheden voor zorgwonen, maar er zijn inderdaad nog te veel drempels. De minister zal de administratie vragen om te kijken hoe men die kan wegwerken. Ze kijkt hierbij ook uit naar de visie in de conceptnota voor mobiele zorgunits.

Over de fiscale optimalisatie en EPB had Robrecht Bothuyne een vraag over hoe dit concreet zal gebeuren. De minister antwoordt dat het correct is dat bij onroerende voorheffing men op basis van het E-peil een fiscale bonus kan krijgen maar tegelijkertijd beboet kan worden voor andere EPB-eisen. Aan het krijgen van een vermindering van registratierechten bij ingrijpende energetische renovatie is momenteel geen enkele EPB-eis gekoppeld. De fiscale praktijk geeft echter een verkeerd maatschappelijk signaal door bouwdoSSIERS om energetische redenen fiscaal te belonen die uiteindelijk toch niet in orde zijn met de EPB-eisen. Het zijn dus niet zozeer de EPB eisen die moeten worden aangepast aan de fiscale eisen, maar de

fiscale eisen die meer rekening moeten houden met de concrete eisen in het veld. De minister heeft dit reeds aangekaart bij minister Diependaele.

Het is nog iets te vroeg om een uitspraak te doen over de timing van de hervorming van de premies. De hervorming en vereenvoudiging maken deel uit van de integratie van de energiehuizen en de woonloketten. De voorbereiding loopt momenteel in samenwerking met minister Diependaele. Zoals gezegd, wil de minister de Vlaamse Ombudsdienst wel samenzetten met het VEA. Dat zal een zeer nuttige oefening zijn want de plannen om naar de vereenvoudiging van de premies te gaan, maken deel uit van het Vlaams Energie- en Klimaatplan. Dat zal sowieso deze legislatuur moeten worden gerealiseerd, en hoe sneller hoe beter. De minister is echter ook afhankelijk van verschillende factoren en diensten. Ze stelt vast dat het niet altijd eenvoudig is om iets te veranderen. Iets invoeren is niet zo moeilijk, maar iets veranderen is zeer moeilijk.

De suggestie om de waterregulator een grotere rol te geven, neemt de minister mee. In het regeerakkoord staat dat men de taken en verantwoordelijkheden binnen de water- en rioleringssector beter zal toewijzen en de rol van de waterregulator tegen het licht zal houden.

Op de vragen van mevrouw Rombouts over de watertarieven, antwoordt minister Demir dat ze een plan van aanpak van de VMM goedkeurde om de wildgroei aan tarieven voor eenmalige diensten aan te pakken. Hierbij zal worden nagegaan welke tarieven effectief noodzakelijk zijn en zal een uniforme methode voor onderbouwing van deze tarieven uitgewerkt worden. Waar mogelijk zal men voor deze diensten met uniforme tarieven komen voor heel Vlaanderen. Ook hier gaat het weer over een verandering. De minister stelt vast dat er op het terrein niet altijd de gedrevenheid is om dat te doen. Dat wil niet zeggen dat men niet moet veranderen, maar dat men wat meer moet duwen en trekken en wat meer tijd nodig heeft. Men moet het gewoon doen voor het algemeen belang.

Wat betreft de geluidshinder, werd enkele jaren geleden een brochure en een technische handleiding verspreid door het departement. Dat zal worden geactualiseerd. De minister neemt ook de suggestie mee om ze aan te vullen met goede praktijken die men kan verzamelen vanuit het lokale niveau.

Over het stookoliefonds krijgt de minister ook heel veel mails. Ze betreurt enorm dat de sector nog steeds geen erkenningsdossier heeft ingediend. Ze heeft begin dit jaar een ernstig gesprek gehad met de sector om erop aan te dringen om zo spoedig mogelijk een erkenningsdossier in te dienen zodat men hier zo snel mogelijk mee kan starten. Dat was geen gezellig gesprek en zij stelt vast dat het vandaag nog altijd niet in orde is. Ze laat onderzoeken welke stappen ze daartegen kan ondernemen want de gewone man is de dupe van hun spelerei. Het is de taak van de minister om hen tot de orde te roepen.

De minister besluit dat ze haar mandaat met een open geest is begonnen, zonder taboes. Ze wil de Vlaamse Ombudsdienst samenzetten met de diensten om te werken aan een betere regelgeving.

6. Aansluitende vragen en antwoorden

Johan Danen herhaalt zijn vraag over het profiel van de mensen die de Vlaamse Ombudsdienst contacteren. Hij weet dat de Vlaamse Ombudsdienst inspanningen doet om zo breed mogelijk te gaan bij het contacteren van mensen, maar het is bekend dat we een aantal groepen mensen missen en dat een aantal andere mensen misschien veel beroep doen op de ombudsman. Kan men daar iets over vertellen?

Bart Weekers antwoordt dat alles relatief is. Er zijn 6 miljoen Vlamingen. Als men rapporteert op basis van 300.000 signalen, zijn er 5,7 miljoen die geen signaal hebben gegeven. Als men de volledige werking van de Vlaamse Ombudsdienst over klachtenbehandeling bekijkt over twintig jaar, dan reageert misschien één procent van de Vlamingen. Veelklagers zijn er relatief weinig. Wat de domeinen van deze commissie betreft, komen bij de ombudsman spontaan de regionale luchthavens naar boven als domein waar er een aantal veelklagers zijn.

Heel veel klachten hebben te maken met de gezinswoning en komen van de eigenaar. Dan kom je gauw terecht bij de hoger opgeleide categorie die vlotter zijn weg vindt. De analyses zoals die wetenschappelijk bestudeerd zijn, kan hij bevestigen. Het is een tweedelijns ombudsdienst en men zegt dat het eerstelijns- en een tweedelijnswerk gericht is op de tussenpersonen. Men is vaak in gesprek en krijgt vaak signalen van tussenpersonen die tussen de ombudsdienst en de uiteindelijk behartenswaardige groep staan en de vertaling naar de ombudsman maken. Daarom is het belangrijk voor een ombudsdienst, zeker als die de ambitie heeft om rond heel delicate mensenrechten te werken, zoals het recht op wonen, om met goed stakeholderschap en een goed netwerk te werken. Daarom zet men in op het bemiddelen en het verbreden van de signalen die men krijgt.

Het aantal veelklagers is dus relatief beperkt en het blijft zeer moeilijk om de meest behartenswaardige groepen te bereiken. Men doet zijn best via tussenpersonen, maar het blijft zo dat in tal van domeinen er groepen zijn die niet tot bij de Vlaamse Ombudsdienst geraken. Daar ligt de grote uitdaging, niet alleen voor een ombudsman maar ook voor het beleid. Het antwoord is heel vaak automatische toekenning van rechten. De digitale samenleving helpt daar wel bij, maar er is nog een heel lange weg te gaan op dat vlak.

Bruno Tobback was geïntrigeerd door wat Erwin Janssens zei over de voortuinen, namelijk dat mensen die geen toelating krijgen en die vaststellen dat de burens wel door de mazen van het net glippen, heel vaak geen klacht indienen en niet zelf achter handhaving aangaan. Is dat om burenconflicten te vermijden? Anderzijds zijn er ook heel wat niet-klagers die zich verongelijkt voelen door het feit dat de overheid hen dwingt om via burenconflicten te handhaven, terwijl de overheid het beter zelf zou hebben gedaan. Klopt dat?

Erwin Janssens bevestigt dat heel veel mensen geen burenruzie willen en dan maar verkiezen om er zich bij neer te leggen. Het kan ook dat ze dan ook maar stiekem die voortuin gaan verharderen zonder vergunning, maar daar heeft hij geen zicht op.

Dat bewijst volgens *Bruno Tobback* dat het niet fair is dat de overheid rekent op de burgers om de regels die ze zelf heeft opgelegd, te proberen handhaven, want dan beloont men de overtreders. Dat is een structureel probleem in het systeem. Het leek hem nuttig daar duidelijkheid over te krijgen.

Carina VAN CAUTER,
voorzitter

Bruno TOBBACK
Johan DANEN,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

EPB	energieprestatie en binnenklimaat
EPC	energieprestatiecertificaat
GDPR	General Data Protection Regulation (= algemene verordening gegevensbescherming, AVG)
LAC	lokale adviescommissie
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OVAM	Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij
OVED	Overlegplatform Voor Energie Deskundigen
REG	rationeel energiegebruik
VEA	Vlaams Energieagentschap
VHRM	Vlaamse Hoge Handhavingsraad voor Ruimte en Milieu
VLAIO	Agentschap Innoveren en Ondernemen
VMM	Vlaamse Milieumaatschappij
vte	voltijdsequivalent / voltijdsequivalent
VVSG	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten