Vlaams Parlement

41 (2020-2021) – Nr. 1
ingediend op 9 maart 2021 (2020-2021)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2020

verzendcode: PAR

Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw de Parlementsvoorzitter,
Mijnheer de minister-president,

Eerst past leedwezen om elk coronaslachtoffer. En hulde aan alle hulpverleners die, soms met gevaar voor eigen leven, zorgen voor wie getroffen is door corona. Die appreciatie gaat breed uit naar al wie, waar dan ook, het beste van zichzelf bleef en blijft geven, in vaak moeilijke omstandigheden. Even goed is er mededogen voor wie dat allemaal niet lukt.

Dit is het jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst. Een jaarverslag dat vaststelt dat het nu al een gans jaar lang "alle zeilen bij(zetten)" is. In dit jaarverslag neemt de Vlaamse Ombudsdienst de draad op na het corona-addendum van 29 april 2020 bij het jaarverslag 2019 (zie parlementair stuk 2019-2020, 41-A). Toen al gaf de Vlaamse Ombudsdienst aan het dynamisch crisisbeheer te willen ondersteunen.

Dat is vandaag, tien maanden later, niet anders. De crisis is immers niet bezworen. Het is nog steeds "alle zeilen bij". Artikel 18 Vlaams Ombudsdecreet vraagt dat dit jaarverslag alle aanbevelingen bevat die de Vlaamse ombudsman nuttig acht. In de huidige crisisomstandigheden leest u die aanbevelingen dus als een ondersteuning bij het dynamisch crisisbeheer. U leest die aanbevelingen onlosmakelijk in samenhang met het rapport "wind in de zeilen" van ombudsvrouw Dr. Annelies D'Espallier over vijf jaar genderkamer Vlaamse Ombudsdienst, zie parlementair stuk 2020-2021, 41-A.

Het spreekt voor zich dat de Vlaamse Ombudsdienst ernaar uitkijkt om in verschillende parlementaire commissies gehoord te worden over beide rapporten.

Met vriendelijke groeten,



Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman

Inhoud: Alle (zes) zeilen bij(zetten)

Leeswijzer / samenvatting 5
Welzijn 6
Ombudspersonen getuigen over druk op rechten in ziekenhuizen 6
Cultuur en Media.....11
Zonder sneren, de polsslag van de burger.....12
Werk en Economie 14
Van "alles over één kam" weer naar fijnmazig 14
Mobiliteit en Openbare Werken 18
Extra gevoeligheid voor drukte en veiligheid.....19
Onderwijs 22
Toegankelijkheid en redelijke aanpassingen: Toelatingsexamen aan de slag..26
Bestuurszaken 27
Overheid terug van nooit weg geweest 28
Wonen, Belastingen, Dierenwelzijn, Onroerend Erfgoed 34
Huurders met kinderen mee op digitale fiscale trein.....38
Omgeving, Water, Energie 40
Zoeken naar vertrouwen en samenhang na zonnepanelenarrest 45
Cijfers en statistieken 48

Bijlagen:
- Vlaams Bemiddelingsboek 2020
- Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2020
- Lokaal Bemiddelingsboek 2020

zie dossierpagina op www.vlaamsparlement.be

Leeswijzer / samenvatting

"Alle zeilen bijzetten" of "Allemaal samen ons uiterste best doen om de coronacrisis beheerst te krijgen".

Dit is het motto van dit jaarverslag 2020 van de Vlaamse Ombudsdienst. Verder in dit jaarverslag leest u meer details over zes zeilen die op die manier bijgezet worden. U vindt die zes zeilen hierna alvast opgesomd.

Het eerste zeil - Harde realiteit, nog steeds epidemie

Op de één of andere manier, hunkeren we allemaal naar perspectief. Maar helaas is de harde realiteit dat het nu toch nog steeds "alle zeilen bijzetten" is in het dynamisch crisisbeheer van een epidemie. Het beleidsdomein Welzijn illustreert.

Het tweede zeil - Zonder sneren, de polsslag overbrengen

Klachtenbehandeling en ombudswerk blijven proberen signalen en wrevel over te brengen op een manier die vooruit helpt, ook tijdens het dynamisch crisisbeheer van een epidemie. De nieuwsombudsman vertelt erover.

Het derde zeil - Van "alles over één kam" weer naar fijnmazig

Aanvankelijk heeft de overheid vaak "over één kam" geschoren. Ondertussen is het dynamisch crisisbeheer weer meer fijnmazig. Inhoudelijke schakeringen in de maatregelen, sneller en fijner reageren op veranderende omstandigheden. De steunmaatregelen voor de economie zijn er een voorbeeld van.

Het vierde zeil - Gevoeligheid voor drukte en veiligheid mogelijk blijvend

Niet alles is corona en niet elk beleidsdomein voelt corona even hard. Wel zal de overheid er mee rekening moeten houden dat alles wat we in grote groepen of buiten onze bubbel doen, voor lange tijd te kampen zal krijgen met een grotere gevoeligheid voor drukte en veiligheid. De Lijn kan er van meespreken.

Het vijfde zeil - Inclusie via toegankelijkheid en redelijke aanpassingen

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de brede Vlaamse overheid aandacht voor inclusie van iedereen via ruime toegankelijkheid en -daarbovenop- redelijke aanpassingen voor personen met een handicap. Het Toelatingsexamen arts-tandarts gaat ermee aan de slag.

Het zesde zeil - Overheid terug van nooit weggeweest

De burger stelde in 2020 een enorm vertrouwen in zijn overheid, die doordrong tot diep in het leven van ons allemaal. Dat vertrouwen werd soms ook beschaamd, tot en met vertrouwensbreuken toe. Het blijft een lastig evenwicht, maar laat dit toch de les van het dynamisch crisisbeheer zijn: om blijvend met de burger te connecteren, moeten overheden, over de bevoegdheidsdomeinen heen, samen aan de slag om samenhang en duidelijkheid te creëren in het overheidsoptreden. Ondermeer het zonnepanelenarrest van het Grondwettelijk Hof zet die discussie heel scherp.

Welzijn

Wat hier volgt, leest u in samenhang met eerst het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen, dat is de roepnaam voor het bemiddelingsboek met de jaarrapportages van de ombudswerking in de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg. Maar u leest ook in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 722-853 (bundeling van de eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking binnen verschillende Welzijnsinstanties).

Hierna starten we bij de (corona)bevindingen van de ombudspersonen in de ziekenhuizen en de geestelijke gezondheidszorg, met daarin een sterk pleidooi om de rechten van de patiënt altijd centraal in het vizier te houden.

Vervolgens zijn er schouderklopjes voor de in 2020 zwaar bevraagde Woonzorglijn.

Ten slotte is er ook niet-coronagerelateerde onvrede, met ook enkele openstaande werven: evaluatie Groeipakket, Meldpunt Zorg en toegankelijkheid inspectieverslagen. De onvrede over de dienst Zorgtoeslagevaluatie (Zoë) bij het Agentschap Opgroeien blijft bestaan. En net zoals in andere domeinen is er de zoektocht naar betrouwbare actuele en uniforme inkomensgegevens als basis om toeslagen en premies toe te kennen.

Ombudspersonen getuigen over druk op rechten in ziekenhuizen

Bij het begin van de zomer van 2020 - in het getuigenissenboek Stemmen uit de Stilte - bracht de Mensenrechtenkamer van de Vlaamse Ombudsdienst mensenrechtenverhalen uit de residentiële ouderenzorg tijdens de eerste coronagolf. Hetzelfde mensenrechtenverhaal wordt verder verteld in het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen. Uit dit boek blijkt hoe het alle zeilen bijzetten was en hoe het telkens laveren is tussen o.m. gezondheid, welzijn, veiligheid en menselijkheid.

Dé grote verzuchting is dat het zo moeilijk is om een goed evenwicht te vinden tussen veiligheid/infectiebestrijding en een warme zorg. Patiënten en hun omgeving hadden het voornamelijk moeilijk met de beperkte bezoekregelingen en de beperking op begeleiding. Dat situeert zich middenin de rechten van de patiënt.

Het recht om te worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon sneuvelde inderdaad al snel. Patiënten moesten zich alleen redden op raadpleging of op spoedgevallen, wat soms dan weer implicaties had voor hun genezingsproces. Het heeft soms ook geleid tot een minder nauwkeurige blik op hun medische voorgeschiedenis en soms tot valincidenten. Ook de beperking van de bezoekregeling had negatieve gevolgen.

Die rol van de omgeving is van belang. Familie is meer en meer een partner binnen een genezingsproces, en wenst betrokken te worden. Hierbij kwamen nieuwe privacygevoeligheden bovendrijven, met name over de voorwaarden waaronder informatie telefonisch mag worden doorgegeven. Het hoofdstuk Bestuurszaken van dit jaarverslag staat meer uitgebreid stil bij de privacy.

In coronatijden viel het trouwens op dat de ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg heel wat aanmeldingen kregen via familieleden of andere betrokken naasten (niet altijd met medeweten van de patiënt). Formeel heeft de ombuds-

persoon echter geen mandaat om met de meldingen van deze belangrijke partners in de zorg aan de slag te gaan.

Ook de ombudspersonen binnen de Forensische Psychiatrische Centra (FPC) blijven vragende partij voor een (forensisch) referentiekader voor geïnterneerden, verblijvend in een FPC. Dergelijk kader moet beter afgestemd worden op de eigenheden van de doelgroep en op de specifieke behandelcontext zodat de rechtspositie van de geïnterneerde beter in overeenstemming komt met zijn rechten als patiënt.

Een waardevolle les uit 2020 is dat patiëntenrechten zich niet mogen laten wegdrukken. Ombudspersonen geven aan dat de opgelegde beperkingen hebben 'gewrongen' bij patiënten, families én bij hulpverleners.

Inderdaad, niet enkel voor de patiënten en hun naasten maar ook voor de zorgverleners was het zwaar. 2020 werd zo het jaar van doorzettingsvermogen en schakel- en veerkracht van patiënten, zorgverleners en management. Een scala van emoties wisselde elkaar af: angst, verdriet, bezorgdheid, boosheid en onbegrip. Belangrijke levensmomenten kwamen onder druk. Patiënten voelden zich eenzaam, gebrek aan familiale en sociale contacten op hun meest kwetsbare momenten eisten hun tol. Maar ook de vele, dagelijks veranderende maatregelen vroegen om grote schakelkracht bij zorgverleners. Vaak lag de focus op overleven, waarbij de extra's in de patiëntenzorg erbij inschoten.

De ziekenhuisombudspersonen zagen tijdens de eerste golf nog veel begrip en soms zelfs schroom. De eigen werklast van de ombudspersoon verminderde in die periode. Maar tijdens de tweede golf vonden patiënten de weg terug. De samenhorigheid, de erkenning en het respect uit het voorjaar smolten weg. Het leidde tot vurige en soms dwingende taferelen die op coronavermoeidheid wijzen. Het ging soms zelfs zo ver dat bepaalde ziekenhuizen werden gedwongen om in permanente beveiliging aan het onthaal te voorzien. Een belangrijke les die de ombudspersonen trekken, is het belang van het goed informeren van de patiënt en het belang van familiewerking.

Het bemiddelingsboek besteedt aandacht aan internet voor iedereen als element van kwaliteitsvolle zorg. In lockdown is het internet de link met de buitenwereld. Voldoende en kwalitatieve wifi is onontbeerlijk om patiënten online te verbinden met hun naasten, maar laat patiënten ook toe om de eigen administratie te verzorgen of simpelweg online te zijn.

Het bemiddelingsboek heeft het over patiëntenrechten en over de druk op mensen en middelen, maar het toont ook heel wat ander werk. De ombudspersoon werd inderdaad vaak geconsulteerd voor gespecialiseerde info en advies. Richtlijnen uit verschillende slagordes maakten dat wat in ziekenhuis A kon, niet noodzakelijk ook in ziekenhuis B mogelijk was. Het snelle schakelen leidde vaak tot een gebrek aan eenduidigheid, met verschillende regels, zelfs per afdeling. Verschillende ombudsverslagen bevestigen dat heel wat betrokkenen het noorden kwijt waren en pleiten voor meer evenwicht.

Corona heeft daarnaast ook een positief effect gehad, namelijk op de creativiteit.

Mede onder impuls van de ombudspersonen werd gewerkt met: online bemiddeling, teleconsultaties, praatboxen, ondersteuningsteams voor medewerkers, naamkaartjes met foto op de corona('astronauten')pakken zodat men een gezicht kon kleven op wie er in het pak zat, coronaveilige miniconcerten, gedichten op

ontbijtplateaus, extra activiteiten in weekends, afspraken rond waardig afscheid, belpanels, nieuwe concepten zoals 'partner in de zorg', ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheidszorg die samen met de patiënt gaan wandelen, ...

Opmerkelijk ook is de rapportage over verloren voorwerpen. Hier zorgt de ombudspersoon er mee voor dat er ook gevonden voorwerpen zijn: felgekleurde enveloppen zodat identiteitskaarten niet snel verloren gaan, opvallende bewaarpotjes voor hoorapparaten en hulpmiddelen, gebruik van iconen en magneten op het bed om aandacht te vragen voor belangrijke spullen, online meldpunten, ...

Specifiek voor de sector geestelijke gezondheid merkt een ombudspersoon op dat de weg van de destigmatisering lijkt te zijn ingeslagen. Als gevolg van de algemene aandacht voor het psychische welbevinden heeft iedere burger zelf kunnen ervaren hoe het is om uitgesloten, verbannen en angstig te zijn. Tegelijk is er ook nuance. Structurele moeilijkheden zijn vaak nog meer aanwezig. Aandachtspunten uit 2019 zoals het betrekken van de brede omgeving van de patiënt en het belang van goede informatie en communicatie blijven zo overeind.

In cijfers uitgedrukt, rapporteert de ombudsfunctie in de ziekenhuizen 24.397 klachten (33.807 meldingen) met 8.860 verzoeningen. Het werkelijke aantal ligt wellicht hoger: niet elk rapport gaat uitgebreid in op de verzoeningen of aangereikte oplossingen.

In de sector geestelijke gezondheid waren er 2.297 aanmeldingen en 1.020 oplossingen. Ook hier minder aanmeldingen, met als bepalende factor de onmogelijkheid voor externe ombudspersonen om tijdens de eerste golf fysiek aanwezig te zijn in de voorzieningen. Dat leidde tot minder spontane aanmeldingen, ondanks het voorzien van telefonische en digitale contactmogelijkheden.

Het bemiddelingsboek bevat terugkerende sleutelwoorden. Blijvende aandacht voor de rechten van de patiënt, respect aan het ziekbed, borging van mandaten (zorgverleners moeten snel een zicht kunnen hebben op de wilsverklaringen, zorgvolmachten, aangeduide vertrouwenspersonen en vertegenwoordigers), betaalbare zorg met tariefzekerheid (met speciale aandacht voor de negatieve gevolgen van deconventionering), maar ook voor de kosten van (interhospitaal) ziekenvervoer.

De slotbedenking van de Vlaamse Ombudsdienst betreft de ontevreden patiënt die bij de Vlaamse Ombudsdienst of bij Zorg & Gezondheid klaagt over de manier waarop de lokale ombudsdienst de zaak heeft aangepakt.

Doorgaans gaat het om carrousel-klachten, een fenomeen uit de alternatieve geschillenbeslechting waar ook de Vlaamse Ombudsdienst maar al te goed bekend is in tal van beleidsdomeinen, overigens. Bij een carrousel-klacht, die soms gepaard gaat met vormen van aanklampend, zelfs stalkend klagen, komt de interventie van de Vlaamse Ombudsdienst er doorgaans op neer dat de Vlaamse Ombudsdienst (soms succesvol en soms tevergeefs) de weg van de alternatieve geschillenbeslechting sluit.

Soms kan de Vlaamse Ombudsdienst dat doen op eigen gezag, op zicht van de klacht en de door de verzoekers bezorgde stukken. Soms houden Vlaamse Ombudsdienst, Zorg & Gezondheid en de lokale ombudsdienst wat onderliggend overleg. Hier en daar is er een grote uitzondering die de regel bevestigt en dan snijdt de interventie van de Vlaamse Ombudsdienst toch wat dieper.

Alleszins is de Vlaamse Ombudsdienst zeker graag bereid om mee te bekijken of er hieromtrent nog meer duidelijke afspraken nodig zijn, zodat het patiënten nog duidelijker kan worden gemaakt of een klacht in Brussel nog een kans van slagen heeft, dan wel of het traject stopt waar het stopt.

Woonzorglijn transformeert

Van de ziekenhuizen is het een kleine stap naar de crisis in de residentiële ouderenzorg. Ook deze sector is maatschappelijk druk besproken.

Het bemiddelingsboek geeft er blijk van hoe zwaar de Woonzorglijn bevraagd werd (2.035 klachten, of een toename van 173% tov 2019). Uit de rapportage blijkt ook hoezeer de Woonzorglijn zich inzette en ook zelf transformeerde. Een 1.000-tal oproepen waren er coronagerelateerd, waaronder een substantieel deel informatievragen.

De Woonzorglijn nam mee de rol op van een informatiedraaischijf, die tegelijkertijd ook aan empowerment deed door richtlijnen op maat te verduidelijken zodat de burger er zelf verder mee aan de slag kon. Daarnaast werd er in 2020 voor een veel groter aandeel aan klachten ook zelf aan klachtenbehandeling en -bemiddeling gedaan, zonder er onmiddellijk een inspectieverhaal van te maken.

Verder waren er ook veel vragen over bezoekregelingen en over compenserende maatregelen en budgetgarantie voor personen met een handicap. De diverse klachtendiensten zetten een zeil bij en namen - indien nodig - hierover vaak rechtstreeks contact met de voorzieningen. Vaak schipperden ze zelf ook tussen veranderde richtlijnen en voortschrijdende inzichten.

Zorg en Gezondheid moest naast de reguliere dienstverlening, en alle uitbreidingen die hierbij hoorden, ook nieuwe - of althans op veel grotere schaal - taken opnemen. Het veel besproken contactonderzoek was, voor de gemiddelde burger althans, niet het grote struikelblok.

Slechts een 400-tal klachten werden ontvangen, veelal te maken met technische problemen uit de beginperiode waarbij mensen te veel gebeld werden. Maar er werd ook samen over oplossingen gedacht, bvb. dove personen hebben voortaan de mogelijkheid om zelf aan te geven dat ze doof zijn zodat ze niet langer nodeloos telkens opnieuw opgebeld worden (2021-254).

Niet louter coronaklachten

Breder dan het Agentschap Zorg en Gezondheid, heeft de globale rapportage vanuit het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, het over 1.250 klachten over de werking van de eigen diensten.

Het beleidsdomein werd ook 1.977 keer aangesproken met klachten over de dienstverlening van de door hen aangestuurde entiteiten – dat is dubbel zo vaak als eerder. Vaak gaat het over bekende klachtenbeelden en/of -oplossingsmogelijkheden, andere zaken blijven door de mazen van het net glippen.

Zo blijft het wachten op de evaluatie van het Groeipakket, met bekende topics als de impact van het omkeren van de rangorde op nieuw samengestelde gezinnen (o.m. 2020-2182, en vele andere dossiers). Een ander bekend klachtenbeeld is het

kleine honderdtal ouders dat Vlaanderen elk jaar wandelen stuurt wanneer ze klagen over een contractueel geschil in de kinderopvang. En de klachtendienst van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) stelt vast dat het voor personen met een handicap haast niet meer doenbaar is om zelf in onderhandeling te gaan met een voorziening en pleit er daarom voor om meer een beroep te doen op (daartoe gesubsidieerde) bijstandsorganisaties.

Ook het nieuwe *Meldpunt Zorg* is er nog niet. Hier weet men dat veel van de latere klachten draaien rond communicatie en goede informatie. Zo'n meldpunt is duidelijk geen overbodige luxe. Wanneer het goed werkt, zorgt een meldpunt voor een duidelijk (eind)antwoord en vermijdt zo dat de klacht een uitputtingsslag wordt.

Naast het zichtbaar maken van de informatie wil de burger ook weten wat er met zijn signaal gedaan wordt. Zo was er de korte hevige piek van verontwaardiging over de opvolging van klachten over de kwaliteit in de kinderopvang. Niet alleen in kinderopvang, maar ook in andere welzijnssectoren is wat achter de schermen gebeurt niet genoeg zichtbaar, terwijl het vaak ten goede is.

Meer concreet in de kinderopvang, vindt de ombudsman bijvoorbeeld al veel langer dat de overheid de welzijns-inspectieverslagen spontaan openbaar hoort te maken (naar het voorbeeld van de doorlichtingsverslagen in het onderwijs). De Vlaamse Ombudsdienst zegt ook al jaren dat de overheid te weinig werk maakt van de sanctiepagina's (publicatie van de op de vingers getikte initiatieven in onder andere de kinderopvang).

Maar deze actieve openbaarheid is uiteraard niet voldoende, er moet ook voldoende doortastend worden opgetreden: klachten kunnen een werkinstrument zijn om actief de kwaliteit van de opvang te verbeteren. Een derde van de 437 klachten binnen de sector kinderopvang heeft nog steeds te maken met de onderwerpen veiligheid, gezondheid en omgaan met de kinderen. In die gevallen moet er een tandje worden bijgestoken (snellere inspecties of opvolgingsinspecties, maar ook meer actieve ondersteuning voor knipperlichtsituaties).

Niet alle klachtenbeelden uit 2020 zijn coronagerelateerd. Het bemiddelingsboek bevestigt wat al bekend is: de dienst Zorgtoeslagevaluatie (Zoë) bij het Agentschap Opgroeien functioneert niet naar behoren (o.m. 2021-813, en vele andere dossiers). Er werd recent bijgestuurd, maar ouders blijven aangeven dat ze aan de telefoon geen inhoudelijk antwoord krijgen. Nieuwe aanvragers staan ook nog steeds voor een wachttermijn van 255 dagen (die nog altijd oploopt).

De Vlaamse Ombudsdienst ziet te groot contrast met de wijze waarop de Vlaamse Sociale Bescherming (VSB) handelt. Daar werd snel gezorgd voor ambtshalve verlenging van zorgbudgetten en VSB schakelde snel naar telefonische indicatiestellingen of videogesprekken. Wel blijft de beroepsprocedure er te log. Van startaanvraag tot uitspraak beroep is men een klein jaar verder (2020-8534). Het is geenszins behoorlijk dat er bij verhoogde zorgzwaarte beter geen beroep wordt ingediend, maar wel een nieuwe aanvraag.

Gezinnen die te kampen hadden met een inkomensverlies door corona konden een COVID-19-toeslag bij hun Groeipakket aanvragen van 120 euro. Het initiatief botste echter al snel op de bekende klassieker bij steunmaatregelen: de zoektocht naar actuele inkomensgegevens. Naast die moeilijke zoektocht, is er bij zulke maatregelen telkens ook het vraagstuk van de automatische toekenning van rechten. De duidelijke onderbenutting van het voorziene budget geeft aan dat het

initiële instrument te log was en eind 2020 werd de eenmalige coronatoeslag dan toch automatisch toegekend.

Tot slot, over het rapport "Ontelbare jaren een kind verwachten". Dit rapport onderzocht een adoptietraject en stelde op twee punten een onbillijke vertraging vast in het traject van de betrokken kandidaat-adoptanten. Op 2 maart 2021 heeft de Vlaamse Ombudsdienst de uitdrukkelijke wens gehoord van verschillende Vlaamse Volksvertegenwoordigers om toch op zoek te gaan naar een herstel in natura. De Ombudsdienst beveelt aan dat de decreetgever grondig alle belangen -waaronder ook de rechtszekerheid- in de weegschaal legt wanneer die zich aan zo'n correctie zou wagen.

Afsluitend beschouwend en breder dan Welzijn alleen

Alle zes zeilen bij - Het eerste zeil - Harde realiteit, nog steeds epidemie

Op de één of andere manier, hunkeren we allemaal naar perspectief. Maar helaas is de harde realiteit dat het nu toch nog steeds "alle zeilen bijzetten" is in het dynamisch crisisbeheer van een epidemie.

Cultuur en Media

Wat hier volgt, leest u in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 253-372 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties binnen dit domein). Daarbij opent het luik Cultuur en Media met een beschouwing bij klachtenwerking via het departement, om daarna aandacht te hebben voor de openbare omroep, de VRT.

Klachtenkanaal departement mag prominenter

Het klachtenrapport van het departement Cultuur, Jeugd, en Media (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 254-255) is te summier voor een instantie die zoveel organisaties subsidieert. Hoewel de sector genoodzaakt werd zijn deuren te sluiten voor een groot deel van het jaar, speelt het klachtenkanaal een te beperkte rol bij het opvangen van de maatschappelijke onvrede over de omstandigheden en bijpassende financiële ondersteuning.

Dat evolueert anders in andere beleidsdomeinen, onder impuls van het Bestuursdecreet. Het is goed dat er nu snel overleg zal volgen met het departement, want Vlaamse Ombudsdienst en het departement hebben heel wat gespreksstof samen.

Er is vanzelfsprekend het #MeToo-project in Media en Cultuur dat aan bod komt in het jaarverslag van vijf jaar genderkamer (zie 41-A), maar het gesprek zal zeker ook gaan over het klachtenbeeld rond subsidies. De Vlaamse Ombudsdienst ziet duidelijke leerpunten, die via klachtenrapportering aangepakt kunnen worden.

Zo vindt de Vlaamse Ombudsdienst dat het mogelijk moet zijn om een vorm van feedback te organiseren voor een aanvrager die lering wenst te trekken uit een beoordeling van zijn project als voldoende, doch niet prioritair en dus niet in aanmerking komende voor financiële steun (2020-7533, ook vermeld in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 255).

Bij de aanvraag van projectsubsidies is er vandaag geen mogelijkheid om de inhoudelijke interpretatie van de beoordelingscommissie te bespreken. Het klachtenkanaal kan voor die bijkomende feedback zorgen, zonder dat het betekent dat de beslissing over het al dan niet toekennen van subsidies in vraag wordt gesteld.

En ook bij de andere in het Vlaams Bemiddelingsboek vermelde klacht, zijn er leerpunten. Al was het maar op het vlak van het vermelden van de beroepsmogelijkheden (de verzoeker in die zaak blijkt geen raad te weten met een doorklikverwijzing naar de beroepsmogelijkheid bij de Raad van State).

Zonder sneren, de polsslag van de burger

Corona beheerst zowel het klachtenrapport van de VRT-klantendienst als dat van de nieuwsombudsman (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 256 en 315). De klantendienst leest in de reacties zowel een oordeel over het aanbod van de VRT, als een reflectie van het algemene welzijn van de doorsnee burger in deze periode. Andere gevoeligheden en veel meer emoties kwamen naar voor.

De nieuwsombudsman legt uit dat media het beleid kritisch bevragen, maar ook de taak hebben om mensen goed te blijven uitleggen dat er helaas geen compromissen te sluiten vallen met dit virus. Het is ofwel onder controle, ofwel loopt het compleet uit de hand. Daar zit helaas niet veel tussen. De nieuwsombudsman spreekt van een heel jaar balanceren tussen het beleid uitleggen en het evalueren. Dit zijn woorden die recht naar het hart gaan, ook van de Vlaamse Ombudsdienst.

De nieuwsombudsman benadrukt ook de grote interactie met het publiek door een toevloed aan suggesties, getuigenissen en vragen. Corona creëerde zo bijzondere omstandigheden die hopelijk een blijvende impact zullen hebben. De belangrijkste conclusie voor de nieuwsombudsman is dat het rendeert voor de nieuwsredactie om mee te leven op de polsslag van het publiek. Daarin zit een aanbeveling om op een structurele manier na te denken over input van het publiek.

De nieuwsombudsman signaleert minder klachten over partijdigheid en onnauwkeurigheid en meer over selectie en over toon en stijl, bijvoorbeeld het onderbreken van gasten. Klachten over maatschappelijke verantwoordelijkheid vallen op. Burgers verwachten op vele gebieden een voorbeeldrol van de VRT, denk aan klachten over journalisten die in de Wetstraat te dicht op elkaar staan of over nieuwsankers die tijdens de tweede coronagolf mooi gekapt bleven (kappers en visagistes mochten blijven werken binnen de mediasector).

Sporza genereerde minder klachten en er waren er dan weer meer over programmering. Dat is een rechtstreeks gevolg van de vele afgelaste sportevenementen en het geregeld last minute schuiven met programma's door extra journaals en live persconferenties.

De Vlaamse Ombudsdienst attendeert op twee dossiers.

Eerst iets over de beslissing van de VRT om een fragment van Geert Hoste in De Ideale Wereld offline te halen. Die beslissing kwam er mede doordat ongenoegen van een lid van de raad van bestuur over de uitzending mee in overweging werd genomen (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 290).

Het incident komt uitgebreid ter sprake in het bemiddelingsboek, maar de Vlaamse Ombudsdienst bedenkt dat één en ander zich voltrok met de VRT-klantendienst in

een tweede reactieve lijn. Veel beter was het geweest indien dit lid van de raad van bestuur de klantendienst meteen in eerste instantie aan zet had gebracht.

De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt: de VRT kent al jaren een performant klachtensysteem. Dat blijkt trouwens ook dit jaar weer bij tal van andere heikele situaties, zoals bij de bemiddeling rond de "gevonden" portefeuille die het consumentenprogramma Factcheckers binnenbracht bij het politiekorps Wetteren-Laarne-Wichelen (Bemiddelingsboek, p. 267).

Een tweede zaak illustreert hoe het eraan toe gaat bij volwassen eerstelijnsklachtenbehandeling en vervolgens ombudswerk uit de tweede lijn. Omdat de zaak wat te summier aan bod komt in het VRT-eerstelijnsklachtenrapport (zie Vlaams Bemiddelingsboek, p. 299), wordt de beoordeling door de Vlaamse Ombudsdienst hierna wat verder uitgediept.

De tweedelijnsklacht hier komt van een verzoeker die bij de Vlaamse Ombudsdienst aanklaagt (2020-6236) dat Peter Van de Veire tijdens zijn MNM-Ochtendshow van 11 september 2020 zijn luisteraars criminelen en perverten noemde.

Zoals de VRT in het Bemiddelingsboek schrijft, heeft de Vlaamse Ombudsdienst hier inderdaad een belangrijke nuance toegevoegd aan het eerstelijnsantwoord van de VRT. Die toevoeging door de Vlaamse Ombudsdienst stelt in de kern vast dat Peter Van de Veire zijn woorden uitsprak en voorbereidde "in de onmiddellijke nasleep van het nieuws dat de commotie inmiddels had geleid tot een klacht met burgerlijke partijstelling van de kant van één van de andere betrokken bekende Vlamingen".

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de VRT erop gewezen dat van dat ogenblik af, de waarheidsvinding en verdere strafrechtelijke vordering en afhandeling in handen liggen van het gerecht. Van de openbare omroep wordt op zo'n moment serene sensibilisering verwacht.

Wat niet verwacht wordt is dat de omroep blijft herhalen dat de sensibilisering zeer goed voorbereid werd, wanneer de klacht precies luidt dat een rechtstreeks bij de commotie betrokken VRT-medewerker zich via de openbare omroep tot zijn luisteraars en kijkers richt met woorden die neerkomen op een kwetsend moreel oordeel ("Dat is ook een beetje pervers") en een beschuldiging ("Dat is pas echt crimineel").

Bij de beoordeling van die sneer, heeft de Vlaamse Ombudsdienst ermee volstaan te verwijzen naar de wijze waarop publieke instanties als hoven en rechtbanken of ombudsdiensten, maar ook de openbare omroep, de vertaalslag maken van de onvrede, de boosheid, de schaamte of het verdriet van zovele andere medeburgers. Die vertaalslag leert "sneren dient het sensibiliseren niet".

Afsluitend beschouwend en breder dan Cultuur en Media alleen

Alle zes zeilen bij - Het tweede zeil - Zonder sneren, de polsslag overbrengen

Klachtenbehandeling en ombudswerk blijven proberen signalen en wrevel over te brengen op een manier die vooruit helpt, ook tijdens het dynamisch crisisbeheer van een epidemie.

Werk en Economie

Wat hier volgt, leest u in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 576-721 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties binnen dit domein).

In een vorig hoofdstuk werd Welzijn besproken: een beleidsdomein in het oog van de coronastorm. Maar ook Economie was sterk bevraagd. Opnieuw is dit jaarverslag niet de plaats om alle mogelijke debatten hierover nog eens dunnetjes over te doen. Wel is er aandacht voor enkele aspecten uit een economisch klachtenbeeld dat globaal een coronagroei kende.

Eerst komen de coronasteunmaatregelen voor ondernemers aan bod, onder het motto: van "alles over één kam" weer naar fijnmazig. Nadien volgen twee klassiekers uit het sociaaleconomisch klachtenbeeld: VDAB en dienstencheques.

Van "alles over één kam" weer naar fijnmazig

In gewonere jaren kabbelt het beleid van de steunmaatregelen in de professionele sfeer verder met aanpassingen hier en daar, maar zonder grote verrassingen. Dat verliep in 2020 volkomen anders. Het was alle zeilen bijzetten om een economische crisis te beteugelen.

De snelheid waarmee steunmaatregelen werden uitgevaardigd getuigt van vertrouwen en van een wendbare administratie, het kan niet genoeg herhaald worden in een jaarverslag en in tijden die de wereld en de overheid beschouwen vanuit signalen van onvrede.

Deze administratie toonde zich ook erg bereikbaar en communiceerde proactief.

Weinig verrassend zorgde één en ander voor een toegenomen klachtenbeeld, vooral bij terugvordering van onterecht uitbetaalde premies op basis van het criterium 'vrij publiek toegankelijke locatie'. Dit blijkt ook uit het klachtenrapport van het Vlaams Agentschap Innoveren en Ondernemen (VLAIO), dat de moeilijke interpretatie van dit criterium erkent als een bron van ontevredenheid (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 712). De niet altijd even consequente voorwaarden stootten velen tegen de borst.

De Vlaamse Ombudsdienst observeerde ook situaties waarbij concullega's elkaar verklikten, wat steeds werd onderzocht door de inspectiedienst. Onder het hoofdstuk Bestuurszaken geeft dit aanleiding tot (opnieuw) een beschouwing rond anoniem melden.

Er waren terugvorderingen, maar VLAIO was ook mild via een uitzonderingsprocedure voor ondernemers die, wegens reeds verstreken deadline, anders ook naast de (lagere) compensatiepremie zouden grijpen. Het bedrag van deze laatste premie werd dan in mindering gebracht van de teruggevorderde (hogere) hinderpremie. De Vlaamse Ombudsdienst kan deze aanpak appreciëren.

Naast de voorwaarden van de steunmaatregelen, zorgde ook de aanvraagprocedure af en toe voor onenigheid. Daarbij ontpopte de Vlaamse Ombudsdienst zich meermaals als een tussenpersoon die voor verschillende verzoekers mee duidelijkheid hielp creëren bij het nakijken van de stand van zaken van een dossier, de mogelijkheid tot herziening en de deadlines (2020-8280).

In sommige gevallen kon een foutieve berekening worden rechtgezet (2020-5398, 2020-4544). Hoewel er in de beginperiode sprake was van voortschrijdend inzicht en verduidelijkingen, zakte dit klachtenbeeld bij de opeenvolgende rondes van het

beschermingsmechanisme in grote mate weg door duidelijke communicatie, bekendheid van de procedure en een steunbedrag op maat van de onderneming.

Naast ondernemers, ondervonden ook vele tijdelijk werklozen een corona-impact. De goedbedoelde water- en energiepremie kende echter een belangrijk "alles over één kam"-kenmerk doordat het om één vast bedrag ging, onafhankelijk van het aantal dagen werkloosheid: één dag tijdelijke werkloosheid werd niet anders behandeld dan langere periodes. Bovendien haperde de uitbetaling meermaals.

In een minderheid van de dossiers (2020-7997, 2021-244) liep de informatiedoorstroom vanuit andere overheidsinstellingen zodanig veel vertraging op, dat het departement Omgeving opteerde voor een pragmatische aanpak. De burgers konden zelf de attesten van tijdelijke werkloosheid aanleveren. Na ontvangst van deze bewijzen, volgde de uitbetaling snel.

Een overheid dient de informatiedoorstroom binnen het overheidslandschap echter te verzekeren en haar gemaakte beloftes maximaal na te komen, zonder hierbij op een extra inspanning van de burger te rekenen. Veilige gegevensdeling met respect voor de privacy verdient, in het kader van automatische rechtentoekenning, prioritaire aandacht.

Deze crisis leert dat forfaitaire steunmaatregelen ("het alles over één kam") een eerste antwoord kunnen bieden. Als structurele maatregel weegt het gebrek aan fijnmazigheid door. Uit het opstellen van meer algemene en proportionele premies voor ondernemers blijkt dat deze les reeds in realiteit werd omgezet.

Opleidingen als overzichtelijk geheel

Naast dit crisisbeheer, bleef ook het klassieke klachtenbeeld binnen het beleidsdomein overeind, met name VDAB en dienstencheques. Bij VDAB bespreken we achtereenvolgens opleidingen, begeleiding en discriminatieklachten.

We starten bij de opleidingen. In het relanceplan ligt de focus op opleidingen als middel om de werkzaamheidsgraad op te krikken. Zo wil men het huidige decennium omvormen tot 'learning twenties'. De Vlaamse leercultuur bij werkzoekenden wordt op dit moment echter geremd door administratieve en institutionele drempels. De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt hierover allerlei signalen, voornamelijk langs de kant van werkzoekenden, ten tijde van de halfjaarlijkse opleidingsstart.

Een voorbeeld: werkzoekenden moeten bij VDAB verschillende aanvragen indienen, alvorens een volledig zicht te krijgen op de financiële gevolgen die het volgen van een opleiding met zich zou meebrengen. De haalbaarheid van de opleiding, zowel organisatorisch als financieel, geeft mee de doorslag bij deze beslissing. Vooral bij niet-erkende opleidingen, waarbij een vrijstelling van beschikbaarheid en terugbetaling van het inschrijvingsgeld niet automatisch worden goedgekeurd, zorgt dit voor veel onduidelijkheid (2020-7173). In uitzonderlijke gevallen is ook de VDAB-bemiddelaar niet voldoende op de hoogte (2020-6592).

Werkzoekenden banen zich met moeite een weg door de voorwaarden, gelinkt aan verschillende scenario's. Laagdrempelige informatie over dit administratief proces is van belang om de opleidingsinteresse aan te wakkeren. Een online simulator waarbij een leergierige kandidaat kan aftoetsen of hij aan de objectieve voorwaarden voldoet, kan hierbij reeds een verduidelijkende stap zijn. De dienst vrijstellingen kan nadien, in samenspraak met de VDAB-bemiddelaar, een inschatting maken van de verhoogde tewerkstellingskansen en definitief groen licht geven.

Bovendien legt het systeem weinig flexibiliteit aan de dag. Zo was er een werkzoekende die zich na goedkeuring inschreef voor een opleiding (2020-7215), maar na enkele dagen reeds merkte dat het niveau te hoog lag en zich vervolgens uitschreef. Een volgende aanvraag werd echter afgekeurd, aangezien de werkzoekende botste op de voorwaarde dat er twee jaar moet zijn verstreken sedert de laatste opleiding. Een bedenkingsperiode of uitzondering voor één ongelukkige keuze is niet voorzien.

Nog een pijnpunt is er bij het bepalen van knelpuntberoepen. Opleidingsverstrekkers adverteren bepaalde richtingen als knelpunt. Hun beoordeling is echter niet bepalend. Dat is die van VDAB wel. Die zoomt in op het niveau van de opleiding en de regionale verhoogde tewerkstellingskans.

Zo stond een verzoeker (2020-4955) voor de onaangename verrassing dat de opleiding netwerkbeheer die hij had gevolgd op secundair niveau geen knelpunt is, in tegenstelling tot wat het volwassenenonderwijs adverteerde. Dit onderscheid heeft echter repercussies op het vlak van werkloosheidsuitkering. Hij probeerde met zeer veel inspanningen om zelf de tegenstrijdige berichten van de opleidingsinstelling, VDAB, vakbond en RVA op elkaar af te stemmen. De Vlaamse overheid dient echter correcte informatieverstrekking te verzekeren en eenzelfde interpretatie van het begrip 'knelpunt' te hanteren, in afstemming met de centra voor volwassenenonderwijs (CVO) en andere partners.

Tevens blijkt locatie een rol te spelen voor gunstigere tegemoetkomingen. Zo zijn bepaalde opleidingen (in dit geval een opleiding tot softwareontwikkelaar) in het ene opleidingscentrum wel erkend, maar elders niet-erkend (2020-6933). Het leidt tot de merkwaardige situatie waarin de betrokken werkzoekende zowel op 45 km van Genk, als van Mechelen woont, maar waarbij het volgen van de opleiding in Mechelen een stuk voordeliger is. VDAB verdedigt dit verschil in behandeling door te verwijzen naar de lokale situatie op de arbeidsmarkt. Deze regionale benadering en ver gevorderde fijnmazigheid is echter te weinig burgergericht.

Begeleiding in balans

Naast een deugdelijke regeling voor opleidingen, rekenen werkzoekenden natuurlijk ook op begeleiding van VDAB. De afweging tussen ondersteunen en sanctioneren is hierbij steeds in broos evenwicht. VDAB heeft een verantwoordelijkheid in beide rollen en dit delicaat evenwicht leidt regelmatig tot klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst (2020-8480 en vele andere). In dit klachtenbeeld leeft een perceptie van VDAB als strenge en betuttelende instantie. Een verwittiging dreigt het begrip voor persoonlijke omstandigheden op de achtergrond te doen verdwijnen en de verdere zoektocht te bemoeilijken.

Er is ook een jaarlijks terugkerend klachtenbeeld rond onvoldoende vertrouwen in de band met de VDAB-bemiddelaar. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt de aanbeveling uit 2011 om bij een te vertroebelde relatie tijdig een andere contactpersoon in te schakelen, met het oog op de beste begeleiding van de werkzoekende, zonder dat een eventuele fout van de bemiddelaar hiervoor de doorslag geeft. Een aanmoedigende stijl schuilt vaak in kleine zaken, zoals de omgang met kandidaatcursisten tijdens een infosessie (2021-626).

Hoewel er vanzelfsprekend een onderscheid moet worden gemaakt tussen een werkzoekende die bemiddelingspogingen steevast weigert, en de werkzoekende die helaas geen werk vindt, dient elke situatie met een portie begrip en empathie benaderd te worden. Zeker na een periode waarbij vele kwetsbare en langdurig

werkzoekenden op hun tandvlees zitten om de gekende redenen, dient de menselijkheid vooraan te staan.

Uit discriminatieklachten kan je leren

Naast aandacht voor opleidingen en begeleiding, focust dit jaarverslag ook op discriminatieklachten. Dit ligt in het verlengde van al wat daarover reeds ontwikkeld wordt in vijf jaar genderkamer, met name ook rond de redenen om arbeidszaken al dan niet voor de rechter te brengen (41-A, onderdeel "nieuw gereedschap"). Aan wat daar al overwogen wordt, kan hier de vaststelling worden toegevoegd dat discriminatie op de arbeidsmarkt ongetwijfeld te onderbelicht blijft in de klachtenrapportering, ook in het rapport van VDAB.

Zeker, de bevoegdheidsverdeling ligt mee aan de basis van deze vaststelling. VDAB kan zich bijvoorbeeld niet uitspreken over het aanwervingsbeleid van werkgevers. En ook de Vlaamse sociale inspectie kan onvoldoende proactief te werk gaan, in het kader van een beleid van monitoring en sensibilisering. Zo is het bijvoorbeeld in de sector van de headhunting of de private arbeidsbemiddeling niet mogelijk om achter de opdrachtgever aan te gaan - en al helemaal niet op het vlak van indirecte discriminatie.

Nochtans kan het klachtenbeeld leerrijk zijn, ook wanneer er geen objectieve discriminatie wordt vastgesteld. Zo was er de werkzoekende in de zaak 2020-8215. In het kader van haar klacht, ontving zij toelichting over de stand van de rechtspraak rond het dragen van een hoofddoek op de werkvloer. Zo geraakte de kwestie voor de verzoekster verhelderd en ze gaf daarop zelf als suggestie om het telkens op deze manier te omkaderen, zodat de negatieve perceptie voor een stuk wegvalt. Klachten zijn zo een kans om het bestaande beleid bij te sturen en bewustwording te verhogen.

Vervallen dienstencheques

Dienstencheques komen bij de Vlaamse Ombudsdienst voornamelijk aan bod vanuit het standpunt van de gebruiker. Zoals ook blijkt uit het klachtenrapport van Werk en Sociale Economie (WSE) (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 607) duikt er regelmatig ontevredenheid op over de vervaldatum. Een omruiling of terugbetaling aanvragen is mogelijk, zolang de dienstencheques nog geldig zijn.

Het verminderde gebruik van dienstencheques door corona maakte dat er veelvuldig gebruik werd gemaakt van deze mogelijkheid. Na het verstrijken van de vervaldatum kan dit niet meer, en dat zorgt vooral bij gebruikers met een jaarlijks ritme voor ongenoegen. Eind 2019 werden massaal dienstencheques aangekocht om van een voordelige fiscale aftrek te genieten. Het vergt als gebruiker echter de nodige oplettendheid om deze bestelling op jaarlijkse basis te plaatsen.

Door korter op de bal te spelen en meerdere kleine bestellingen te plaatsen vermindert het risico op vervallen cheques. Hoewel Sodexo steeds een verwittigingsmail uitstuurt één maand voor de vervaldatum bereikt wordt, kan een breder bereik van deze communicatie de gebruiksvriendelijkheid nog verhogen. De betrokken diensten toonden zich reeds bereidwillig bij een overleg met de Vlaamse Ombudsdienst om samen te werken aan een verbetering hiervan.

Alles afgewogen, ging het de Vlaamse Ombudsdienst echter wel te ver om verzoekers te volgen bij hun pleidooi voor de verlenging van vervaldata.

Afsluitend beschouwend en breder dan Werk en Economie alleen

Alle zes zeilen bij - Het derde zeil - Van "alles over één kam" weer naar fijnmazig

Aanvankelijk heeft de overheid vaak "over één kam" geschoren. Ondertussen is het dynamisch crisisbeheer weer meer fijnmazig. Inhoudelijke schakeringen in de maatregelen, sneller en fijner reageren op veranderende omstandigheden.

Mobiliteit en Openbare Werken

Wat hier volgt, leest u in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 3-252 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties binnen dit domein).

Hierna komen achtereenvolgens aan bod: Wegen en Verkeer met klachtenbeelden dit jaar die we vooral als omwonenden signaleren vanuit ons kot. Daarna heeft het jaarverslag aandacht voor de mogelijk blijvende extra gevoeligheid voor drukte en veiligheid die gesignaleerd wordt door klachtenrapporten die geschreven zijn door instanties met vele klantencontacten: De Lijn, de autokeuring en de rijopleiding. Tot slot worden nog enkele andere klachtenbeelden besproken.

Wegen en Verkeer vanuit ons kot

Het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) levert opnieuw het bewijs dat een sterke klantendienst niet alleen van goudwaarde is voor de burgers, maar ook voor de eigen organisatie. Bij het Agentschap Wegen en Verkeer lopen de klantencontacten in absolute aantallen enigszins terug (voorspelbaar in een jaar waarin Vlaanderen het onderscheid ontdekte tussen essentiële en niet-essentiële verplaatsingen). De klachtenbeelden ogen bekend en de Vlaamse Ombudsdienst focust op vier klachtenbeelden die de Vlaming aanvoert vanuit zijn gezinswoning.

Helemaal bovenaan staat trillingshinder, zoals bijvoorbeeld op de N2 tussen Leuven en Diest. Terwijl de ombudsman in de zone van het district Aarschot te velde aan een verzoeker toelicht dat het budget voor de vervanging van enkele betonplaten er waarschijnlijk niet zal inzitten, vervangt tegelijk - langs diezelfde N2, maar dan meer richting Brussel - het district Leuven over een hele afstand wel degelijk punctueel de betonplaten.

Helaas, in weerwil van een ministeriële belofte uit 2015 en anders dan bij geluidshinder, moeten burgers nog steeds zelf een expert aanstellen bij klachten over trillingshinder. Eigen metingen door de overheid zouden nochtans discussies kunnen objectiveren en gerichte investeringen mogelijk maken waar de nood het hoogst is.

Overigens is het voor de ombudsman steeds moelijker om uit te leggen aan de burgers dat er voor hun probleem geen onderhoudsbudget is, terwijl het Relanceplan Vlaamse Veerkracht wel zorgt voor meer dan 880 miljoen euro extra investeringsbudget voor mobiliteit. Het relanceplan heeft ook 300 miljoen euro veil voor fietspaden. Terecht, want de fietser blijft vallen over de staat van de fietspaden of over het ontbreken van fietspaden. De Vlaamse Ombudsdienst treedt het klachtenrapport bij, wanneer het stelt: *"De tevredenheid over 10 km perfect fietspad is vlug weg na een strook van 500 m in slechte staat".*

Een tweede klassieker vanuit de gezinswoning betreft de toegang tot de gewestweg (2020-1918, 2020-4317, 2020-7208). Hier steunt de Vlaamse Ombudsdienst het

beleid dat het aantal toegangspunten tot de gewestweg beperkt. Dit beleid zorgt vaak voor veel emotie wanneer de bestaande bredere toegang (soms zelfs de volledige breedte van het perceel) wordt "afgepakt".

Wel beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de overheid aan om nog iets scherper te bepalen met welke elementen rekening kan of mag gehouden worden om te bepalen welke toegangsbreedte wordt toegekend en waar en wanneer die elementen in rekening worden gebracht.

De doorlooptijd van projecten is immers vaak lang en de realiteit wijzigt door nieuwe activiteiten, verhuizingen, faillissementen, … Anno 2020 bij de effectieve uitvoering van de werken moeten verwijzen naar een infoavond en een brief van 2015 waaruit het akkoord zou moeten blijken met een standaardtoegang, is niet altijd overtuigend. Best zou worden voorzien in een check-up kort voor de effectieve uitvoering van de werken.

Naast het dienstorder dat de toegang tot de gewestweg regelt, bestaat er ook nog een koninklijk besluit uit 1933. Dat besluit verplicht aanpalende eigenaars om de overwelving of inbuizing zelf te onderhouden, maar in realiteit wijst ook de Vlaamse Ombudsdienst medeburgers erop dat ze dit beter overlaten aan de overheid.

En misschien kan ook grondiger nagedacht worden over de reststrook aan openbaar domein die overblijft naast de toegang tot het perceel. Een verhardingsverbod zou een hele stap vooruit zijn in de strijd tegen steenslag. Vlaamse kiezels belanden onvermijdelijk op het fietspad en/of de rijbaan, met gevaar voor fietser en menige autoruit.

Een derde weerkerende klacht vanuit de gezinswoning betreft de ontworpen rooilijn (2020-4317). Dat is iets heel anders dan de wettelijke rooilijn, die de wegbeheerder toelaat om het wegbeeld over de jaren heen te realiseren. Wie een omgevingsvergunning geweigerd ziet na een negatief advies van AWV dat steunt op een ontworpen rooilijn (en dat gebeurt meermaals per jaar), klaagt terecht over het precair statuut van zo'n ontworpen rooilijn.

Het vierde en laatste klachtenbeeld vanuit ons kot, betreft de inname van het openbaar domein, bijvoorbeeld voor het plaatsen van een stelling om de gevel te renoveren. Waar de verzoeker in 2020-6041 niet op gerekend had, was dat hij voor diezelfde inname langs een gewestweg zowel diende te betalen aan het gewest, als aan zijn eigen gemeente.

Samen met de verzoeker, heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen begrip voor de juridische spitsvondigheden die de overheid daarvoor aanvoert. Het lijkt logisch dat elke wegbeheerder enkel voor het eigen patrimonium een heffing zou vragen.

Extra gevoeligheid voor drukte en veiligheid

Ook met de klachtendiensten van De Lijn en het Departement Mobiliteit en Openbare Werken is het goed samenwerken. Hun rapporten staan bol van de interessante informatie, met mooie resultaten ook, en zonder te verbloemen waar het beter kan. Het klachtenrapport van De Lijn merkt terecht op dat tweerichtingsverkeer de kern is (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 128).

Tweerichtingsverkeer tussen de ontevreden reiziger en De Lijn, maar evengoed tweerichtingsverkeer tussen de klantendienst en de eigen interne operationele diensten of stakeholders als de Vlaamse Ombudsdienst.

Wanneer die wil tot tweerichtingsverkeer er is, dan wordt het ook steeds eenvoudiger om mensen niet van het kastje naar de muur te moeten sturen en zonder veel verdere ruggespraak onvrede te beantwoorden door erop te wijzen dat de regelgeving werd gevolgd of de verzoeker zich vergist.

Er zijn daar vele voorbeelden van, denk bijvoorbeeld aan onvrede over door de autokeuring afgekeurde nieuwe (via het internet gekochte) banden (2021-213). Deze internaut deelde het gewicht van zijn wagen door vier om op die manier de maximale gewichtsbelasting per band te berekenen. Zo eenvoudig is het echter niet: elke bandencentrale weet dat het draagvermogen per as van belang is.

Maar wat zeker ook opvalt in de rapportering over De Lijn, de autokeuring en de rijexamens, is dat het alle zeilen bijzetten was, vooral toch omdat het processen zijn waar extra gevoeligheid voor drukte en veiligheid mogelijk blijvend zal zijn (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 152). Opnieuw zijn vele van die discussies al in het lang en in het breed gevoerd, reden voor de Vlaamse Ombudsdienst om beide organisaties in dit jaarverslag eerder summier te bespreken.

Een voorbeeld toch. Zo overwogen automobilisten in 2020 voor het eerst echt om hun wagen eens te laten keuren in een ander dan hun gebruikelijke station. Hetzelfde geldt voor de kandidaat die een praktisch rijexamen wil afleggen: ook nu nog zijn de reserveringstijden er eigenlijk volkomen onaanvaardbaar.

Helaas blijken de reserveringstools geenszins te zijn voorzien op shopping met de afspraakplaats. Zo is het onmogelijk om in één muisklik te vernemen waar in Vlaanderen men het snelst terecht kan voor de keuring van de auto of het afleggen van een praktijkexamen. Dit is een werkpunt voor deze sector.

Bij De Lijn drukt de Vlaamse Ombudsdienst zijn bezorgdheid uit over een fenomeen "iedereen bevoegd, niemand verantwoordelijk" in het kader van de vervoerregio's.

De Vlaamse Ombudsdienst maakte het in 2020 mee. Buurtbewoners willen samen wat grip krijgen op het beslissingsproces rond nieuwe buslijnen in hun buurt. Ze treffen versnipperde beslissingen rond de nieuwe lijn en de straatinrichting bij de betrokken actoren. Op die manier wordt het voor de constructief meedenkende burger onbegonnen werk om werkelijk voldragen en op het geëigende moment mee te spreken (Minckelerstraat Leuven, 2020-7277). Het hoort een belangrijk aandachtspunt te zijn van de vervoerregio's om zich beter te organiseren op inspraak rond het nieuwe openbaarvervoernetwerk.

Aan de goede leerling uit het klachtennetwerk die de klantendienst van De Lijn is, vraagt de Vlaamse Ombudsdienst ook om nog een stap verder te gaan dan wat de Vlaamse Ombudsdienst vandaag leest in de statistieken in het Vlaams Bemiddelingsboek op p. 191-196.

De Vlaamse Ombudsdienst houdt eraan om nader te kunnen meewerken aan de omgang met aantijgingen van geweld en discriminatie op het openbaar vervoer. Vandaag bevat het onderdeel wel cijfermateriaal, maar geen analyse. Dat is een gemiste kans, zeker in het licht van al wat de Vlaamse Ombudsdienst op dat vlak ontwikkelt in vijf jaar genderkamer, zie 41-A. Dit is zeker ook van belang in het licht van een grotere gevoeligheid voor drukte en veiligheid en het verhoogde risico op onderlinge reizigersconflicten op het openbaar vervoer, met ondertussen ook een minder bereikbare buschauffeur in een met folie afgeschermde chauffeurspost.

Nog enkele andere klachtenbeelden

Wat de andere rapportages betreft in het Vlaams Bemiddelingsboek, lijken 138 klachten bij De Vlaamse Waterweg aan de (zeer) lage kant. Geluidshinder is jaarlijks een rode draad bij Mobiliteit en Openbare Werken. De Vlaamse Waterweg vermeldt met name nachtelijke geluidsoverlast.

Bij nachtelijke onderhoudswerken in Brugge (2020-7824) zorgt de Vlaamse Ombudsdienst er bijvoorbeeld mee voor dat een stroomgroep voortaan enkel draait tussen 00.30u en 1.30u, en niet van 22u tot 6u, zoals eerder.

Van groter belang is de zaak 2020-5125 in verband met de geluidsoverlast veroorzaakt door motoren van de aangemeerde schepen. Een scheepsmotor produceert een geluid tussen 90 en 120 decibels. De oplossing daarvoor is walstroom, waardoor het schip elektriciteit vanop de kant afneemt. Daardoor kunnen de scheepsgeneratoren uitgeschakeld worden. Op de locatie waarover de verzoeker klaagt staan dergelijke walstroomkasten, maar het gebruik ervan is niet verplicht omdat er volgens de Vlaamse Waterweg niet genoeg van die kasten zijn.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt echter aan om het gebruik verplicht te maken daar waar ze al wel staan, en om dit ook te handhaven. Dit is zeker van belang in de situatie van de verzoeker. Verderop zijn voldoende aanlegplaatsen zonder walstroomkasten, waar het gebruik van de motor geen hinder geeft voor buurtbewoners.

Het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust ontving meer dan 370 klachten, maar dient een uiterst beknopt klachtenrapport in. De doorlooptijden zitten goed, maar het verdient aanbeveling om aandacht te besteden aan oplossingen en verbeteracties, bijvoorbeeld over het eind december 2019 opgerichte meldpunt waar iedereen anoniem onveilige (werk)situaties of verbeterpunten kan melden.

Onveilig was het alleszins voor de personeelsleden van de veerdiensten want het agentschap moest externe security inschakelen aan de toegangen omdat een aantal veergebruikers het blijkbaar moeilijk had met capaciteitsbeperkingen en mondmaskerplicht. Nochtans probeerde het agentschap met het opdrijven van het aantal overvaarten de hinder te beperken.

Wat de Luchthaven van Antwerpen betreft, is het goed dat afgestapt wordt van standaardantwoorden. Er wordt meer ingezet op specifieke antwoorden, met weliswaar een specifiek aanpak van de veelmelders. Afgelopen zomer zorgde een inhaalbeweging na uitgestelde trainingsvluchten voor een tijdelijke verhoging van de klachten daarover. Het duidelijke sociale-mediabeleid en specifieke informatie voor de buurt kan inspiratie bieden voor andere entiteiten. In Oostende staan vooral de nachtelijke cargovluchten in het klachtenbeeld.

De Werkvennootschap voert complexe mobiliteitsprojecten uit waarbij inspraak en participatie belangrijke elementen zijn, wat natuurlijk niet evident is in digitale coronatijden. Het is dan goed dat mensen per project ook gewoon even kunnen bellen naar de Werkvennootschap. Voor Lantis - het vroegere Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel - bood de coronacrisis dan weer opportuniteiten om bepaalde werken versneld uit te voeren in een periode met weinig verkeer. Opmerkelijk ook: Lantis kan doorlooptijden uitdrukken in uren.

Ook in haar vijfde jaar heeft de kilometerheffing nauwelijks klachten gegenereerd. Viapass stelt zich nochtans zeker voldoende open voor vragen en signalen, met recent nog een elektronisch feedbackformulier dat via sociale media werd gepromoot. Een verklaring voor het erg lage aantal klachten moet dan eerder gezocht

worden in de alerte, proactieve kwaliteitsbewaking van Viapass ten aanzien van de private aanbieders van On Board Units. Ook de bemiddelende intergewestelijke instantie ontving geen zaken in 2020.

Afsluitend beschouwend en breder dan Mobiliteit en Openbare Werken alleen

Alle zes zeilen bij - Het vierde zeil - Gevoeligheid voor drukte en veiligheid mogelijk blijvend

Niet alles is corona en niet elk beleidsdomein voelt corona even hard. Wel zal de overheid er mee rekening moeten houden dat alles wat we in grote groepen of buiten onze bubbel doen, voor lange tijd te kampen zal krijgen met een grotere gevoeligheid voor drukte en veiligheid.

Onderwijs

Wat hier volgt, leest u in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 1.000-1.078 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties binnen dit domein).

Zoals dat ook het geval is bij vele andere beleidsdomeinen, is er ook in Onderwijs al veel gezegd en geschreven over het dynamisch crisisbeheer. Opnieuw zal dit jaarverslag het Vlaams onderwijs niet met allerlei aanbevelingen bestoken.

Bij wat volgt, heeft het jaarverslag het vooral over onvrede in de leraarskamer en over een opvallende digitale les van het toelatingsexamen arts-tandarts.

Maar starten doen we dus bij de gigantische impact van corona. Het al dan niet open blijven van scholen, afstandsonderwijs en opvangmogelijkheden, leerachterstand aanpakken, … Het vraagt veel van iedereen. Maar er leeft duidelijk appreciatie en begrip. De rol van eerstelijnsklachtendiensten en ombudsdiensten is in die context vaak informeren en uitleggen, onduidelijkheden uitklaren en soms knelpunten of neveneffecten signaleren. Daarbij stelt de Vlaamse Ombudsdienst zich terughoudend op bij tal van debatten, reden om hierna slechts een beperkt aantal elementen uit het algemene klachtenbeeld een plaats te geven.

Zo was in het najaar van 2020 de regel van maximaal 50% contactonderwijs in de tweede en derde graad secundair niet zo helder, omdat scholen zelf het ritme invullen en ze boven die 50% mogen gaan voor kwetsbare leerlingen, een groep die elke school zelf definieert (2020-7971). Of er werd bemiddeld om ervoor te zorgen dat een ouder/risicopatiënt met het Centrum voor Leerlingenbegeleiding (CLB) in gesprek kon gaan, in plaats van eigenhandig de kinderen thuis te houden (2020-6921). Een private dansschool zag andere regels gelden dan de kunstacademie (2020-7614) en sommige cursisten uit het volwassenenonderwijs dringen aan op compensatie (2021-341 en nog andere dossiers).

In de eerstelijnsklachtenrapporten in het Vlaams Bemiddelingsboek 2020 komt corona relatief weinig aan bod. De UGent signaleert veel meldingen bij de facultaire ombudspersonen, zowel rond de lockdown als over het mentale welzijn van studenten, en een soepeler beoordeling van beroepen tegen een geweigerde inschrijving wegens onvoldoende studievoortgang. Maar algemeen gesproken is corona geen hoofditem in de klachtenrapporten.

Alleen de Examencommissie Secundair Onderwijs rapporteert hoofdzakelijk coronagerelateerde klachten. Deze commissie verdient zeker een pluim voor de empathische en behulpzame antwoorden, ook als er streng moet worden opgetreden. De sluiting van het examencentrum van half maart tot half mei, werd opgevangen door een geslaagde inhaaloperatie tot 15 augustus voor de geannuleerde examens.

Meer signalen capteren, betere standaardinformatie én minder standaardbrieven

De Vlaamse Ombudsdienst leest twee rode draden in de klachtenrapporten Onderwijs in het Vlaams Bemiddelingsboek 2020.

Een eerste rode draad luidt dat de cijfers van het aantal klachten in absolute aantallen erg laag blijven. Te veel signalen vinden hun weg niet naar de klachtenrapporten. Verschillende klachtenkanalen, specifieke procedures, vooral veel informeel afgehandelde zaken, klachten bij partners waarmee wordt samengewerkt zoals Certimed voor de medische controles van onderwijspersoneel, bereiken de klachtenrapporten niet. De Vlaamse Ombudsdienst blijft ook dit jaar aanbevelen om de reikwijdte van de klachtenrapporten breder te trekken.

Opmerkelijk is de vaststelling van het GO! dat de vraag naar opleidingen inzake klachtenmanagement hoog blijft, en dan met name nog altijd voor het luik klachtenregistratie. Met een veelheid aan procedures en instanties is het allicht geen sinecure om relevante meldingen samen te brengen, maar meer input is nodig. De analyse die het GO! in het vooruitzicht stelt om de beroepen tegen B/C-attesten en tegen definitieve uitsluitingen in kaart te brengen, zou zeer welkom zijn in het klachtenrapport. En zeker op het niveau van de schooldirecteurs valt er heel wat te leren over hoe zij erin slagen om conflicten in de kiem te smoren en over welke onderwerpen extra aandacht vragen.

Een tweede rode draad is de complexiteit van de vele regels en procedures. Dit is een telkens terugkerende opmerking. AGODI (Agentschap voor Onderwijsdiensten) wil standaardformulieren herbekijken en stelt vast dat standaard antwoordbrieven tekortschieten. Een persoonlijke invulling is nodig.

Zo kreeg de ombudsman een wanhopige leerkracht aan de lijn die de correcties op haar loon (na diverse wijzigingen aan haar opdracht en een vaste benoeming met terugwerkende kracht) niet kon begrijpen (2020-8474). Volgens het antwoord viel alles te lezen op haar loonfiches, maar die waren voor haar echt onbegrijpelijk. De dossierbeheerder belde haar dan toch terug om één en ander uit te klaren.

Net de terugvorderingen worden er door AGODI ook uitgehaald als voorbeeld waar standaardantwoorden echt niet volstaan. De uitdaging ligt zeker en vast in een balans tussen heldere algemene informatie en formulieren én daardoor voldoende ruimte voor persoonlijke antwoorden.

Vergelijkbare opmerkingen gaan op voor NARIC (National Academic Recognition Information Centre, de academische erkenning van buitenlandse diploma's) dat meer wil inzetten op klantenbegeleiding zodat er juiste en volledige aanvragen worden ingediend. NARIC verbetert alvast de beschikbare basisinformatie door de erkenningen voortaan op te nemen in de LED-databank (Leer- en Ervaringsbewijzen)

zodat deze erkenningen even vlot toegankelijk en verifieerbaar zijn als de diploma's uitgereikt in Vlaanderen (2020-4616).

Vertrouwen herstellen en draagvlak creëren

Het GO! focust op herstel van de onderlinge relatie en wil vermijden dat de soms agressieve vorm van de klacht de bovenhand krijgt op de inhoud. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieerde het voorbije jaar een harmonieuze samenwerking met verschillende scholengroepen (Ringscholen 2020-7664, Adite 2020-7840). Soms lukt een bemiddeling niet omdat de ouders resoluut elk gesprek afwijzen en alleen veroordelingen en sancties verwachten (Maasland 2020-6184).

Helaas blijft bij sommige scholengroepen de deur gesloten en komt zelfs een schoolraad klagen omdat hij niet betrokken werd bij de beslissing over de sluiting van een vestigingsplaats (Impact 2020-3619). Een klachtenbeeld waar het zinvol lijkt om te zorgen voor meer éénvormigheid, over de onderwijsverstrekkers heen.

Erkend volwassenenonderwijs versus privé-initiatieven

Het voorbije jaar traden klachten over private spelers op de onderwijsmarkt weer op de voorgrond. Waar in het reguliere volwassenenonderwijs, de zogenaamde CVO-cursisten onder een aantal voorwaarden gecompenseerd werden als een cursus door corona in het water viel, was dat lang niet altijd het geval voor de cursisten van bijvoorbeeld het Centrum voor Avondonderwijs of Afstandsonderwijs (CVA een benaming die bewust inspeelt op de bekendheid van de reguliere Centra voor Volwassenenonderwijs CVO).

Voor deze private partners geldt er geen controle op de kwaliteit van de opleidingen en vallen cursisten terug op de algemene consumentenwetgeving. Klachten gingen over het uitblijven van antwoorden en het afwijzen van elke vraag om terugbetaling (2020-3918). Verzoekers met klachten moeten dan worden doorverwezen naar de Consumentenombudsdienst.

Een belangrijk verschil met de nepuniversiteiten waar Onderwijs al tegen strijdt, is dat er hier geen suggestie is van erkende diploma's. De communicatie is wel enigszins dubbelzinnig en soms misleidend, maar gaat niet echt over de schreef. De Vlaamse onderwijsoverheid zou toch meer moeten doen. Een kwaliteitslabel zou een mogelijkheid zijn om het Vlaamse volwassenenonderwijs te onderscheiden van deze private initiatieven.

Eén procedure voor terugvordering van leerkrediet

Studenten kunnen bij de Raad voor Betwistingen inzake Studievoortgangsbeslissingen een teruggave vragen van leerkrediet als ze door overmacht (ziekte, overlijden in de familie, ...) geen examen hebben kunnen afleggen.

In 2019-2020 werd een tweede mogelijkheid in het leven geroepen om leerkrediet terug te krijgen, namelijk voor studenten die niet slaagden door corona. Deze aanvragen worden eerst door de onderwijsadministratie Agentschap voor Hoger Onderwijs, Volwassenenonderwijs, Kwalificaties en Studietoelagen (AHOVOKS) behandeld en dat is een goede zaak (een 9.000-tal studenten maakte van deze mogelijkheid gebruik). In beroep gaan ze naar de Raad. Maar de beide overmachtsprocedures kunnen elkaar dus overlappen. Om die reden besloot de Raad om in het najaar 2020 de eigen overmachtsdossiers op te schorten tot december, zodat

duidelijk was of het leerkrediet al niet werd teruggevraagd in die coronaprocedure. Dringende dossiers werden op verzoek wel sneller behandeld.

Deze corona-overmacht is ondertussen ook ingevoerd voor het academiejaar 2020-2021. Nu er wat tijd verstreken is, wordt de volgende vraag wel scherper. Zouden de beide types van beroepen niet beter via eenzelfde bestuurlijke procedure verlopen?

Studietoelagen: principieel kiezen voor automatische rechtentoekenning

Het aantal klachten bij Studietoelagen kent een verdere daling. De afdeling kent nu uitsluitend toelagen toe in het hoger onderwijs, waardoor de werking daarop gestroomlijnd werd. Die is nu radicaal digitaal. De student kan bij de start van zijn studies kiezen voor een jaarlijks automatisch onderzoek of er recht is op een studietoelage.

De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert die inspanningen ten zeerste, maar blijft denken dat de volledig automatische rechtentoekenning het uitgangspunt moet zijn, zodat de overstap van leerplichtonderwijs naar hoger onderwijs geen breuk vormt. De Vlaamse Ombudsdienst bezorgde de parlementaire commissie Onderwijs daarover een nota, overeenkomstig artikel 16 van het Ombudsdecreet.

Wie houdt het overzicht op onvrede in de leraarskamer?

Inzake personeelsdossiers in onderwijs, springen eerst twee knelpunten in het oog. Een zij-instromer in het onderwijs botste op de onmogelijkheid om anciënniteit uit een ander beroepsleven mee te nemen (2020-7708) enkel en alleen door enkele dagen werk in een school tijdens het afgelopen jaar. Daar was de zij-instromer nota bene gaan inspringen om de school uit de nood te helpen.

Voorts is er het al bij het Vlaams Parlement bekende klachtenbeeld rond 400 personeelsleden die in 2020 niet langer onder het stelsel "langdurig verlof voor verminderde prestaties wegens medische redenen" vallen (2020-5347 en vele andere dossiers). De Vlaamse Ombudsdienst ziet in die dossiers soms wat weinig inspanningen van de kant van scholen en overheid om de betrokken leerkrachten te begeleiden naar andere mogelijkheden? Zij zijn nog deeltijds aan boord, maar voelen zich duidelijk in de steek gelaten.

Maar op het vlak van onderwijspersoneel, wil dit jaarverslag toch vooral een aanbeveling formuleren rond onvrede in de leraarskamer en breder rond grensoverschrijdend gedrag in onderwijs. Ook in 2020 was de Vlaamse Ombudsdienst wel degelijk getuige van enkele werkvloeren die zelf tot een oplossing komen.

Hoewel coronatijden directe communicatie tussen collega's en met leidinggevenden hebben bemoeilijkt, ziet de Vlaamse Ombudsdienst zo hoe een risicoanalyse door de externe preventie-adviseur (2020-1607) uitgang biedt aan spanningen op een schoolwerkvloer. In een andere situatie kon de algemeen directeur zelf de situatie ontmijnen (2020-2746). Tegelijk werd de bemiddelingsboot in andere zaken afgehouden. Een online discussie bij het verloop van een ontslagprocedure blijft lastig (2020-8408).

Maar de eigenlijke aanbeveling gaat toch een stuk meer in de diepte. De Vlaamse Ombudsdienst wijst op het verslag van vijf jaar genderkamer dat heel wat aandacht

heeft voor onderwijszaken en dat uitgebreid toelicht hoe de genderkamer werkt aan transformatie via het #MeToo-project in media en cultuur, ook in het kunstonderwijs bijvoorbeeld (zie het aan dit jaarverslag gekoppelde verslag 41-A).

Daarbij stelt de genderkamer vast dat melders (leerlingen, leerkrachten en anderen) het overzicht missen op de mogelijkheden die ze hebben om situaties van grensoverschrijdend gedrag aan te kaarten. De problematiek grondig opmeten om er vervolgens naar te handelen, verdient veel meer aandacht, zo besluit de genderkamer.

Toegankelijkheid en redelijke aanpassingen: Toelatingsexamen aan de slag

We starten meteen bij de voorlopige tussenconclusie: het verheugt de Vlaamse Ombudsdienst dat de toelatingscommissie arts-tandarts richting toelatingsexamen 2021 aan de slag gaat met de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst in de zaken 2020-5540 en 2020-7557 (zie Vlaams Bemiddelingsboek, p. 1021-1022).

In een eerste zaak ging het over algemene toegankelijkheid voor alle deelnemers aan het toelatingsexamen. Meer bepaald werd geklaagd over de kleine schermgrootte van de computer waarop het examen moest worden afgelegd op een welbepaalde locatie (een scherm van 11,6 inch, een stuk kleiner dan A4). Na onderzoek, besloot de Vlaamse Ombudsdienst dat zo'n scherm van 11,6 inch weliswaar klein is, maar niet onoverkomelijk klein. Het schermformaat is bovendien zeer courant in de betrokken examenlocatie en blijkt vanuit leerlingperspectief zelfs populair.

Wel overwoog de Vlaamse Ombudsdienst dat toegankelijkheid veel verschillende facetten kent. Naast schermgrootte gaat het dan bijvoorbeeld ook over de vlottere toegankelijkheid van over gans Vlaanderen verspreide examenlocaties, in vergelijking met de centrale locatie op de Brusselse Heizel eerder. Even goed gaat het over het ontwerp van de concrete examentoepassing etc.

De Vlaamse Ombudsdienst wees er ook op dat toegankelijkheid onder de verplichtingen van progressieve realisatie valt, waardoor de vereisten rond toegankelijkheid dus telkens strenger worden. Toegankelijkheid is altijd een aandachtspunt voor een overheid en is nooit af. Niet bij het toelatingsexamen en evenmin bij alle andere processen van de Vlaamse overheid.

De tweede zaak (2020-5540) ging over redelijke aanpassingen die moeten worden aangeboden voor personen met een handicap wanneer toegankelijkheid niet volstaat. In deze zaak toonde verzoeker dat ze een persoon met een handicap is, namelijk een persoon die op basis van een langdurige aandoening belet wordt om op voet van gelijkheid met anderen te participeren aan het samenleven, in casu dit examen. Verzoeker had gevraagd om vanwege die handicap gebruik te kunnen maken van een papieren examenexemplaar, terwijl het examen verder dus digitaal via de computer verliep. Verzoeker had de procedure hiervoor te laat ingezet en die verzandde daardoor.

Tegelijk vond de Vlaamse Ombudsdienst dat het niet past voor de examencommissie om op de website aan te kondigen dat een papieren exemplaar nooit een redelijke aanpassing kan zijn. Het bracht de Vlaamse Ombudsdienst tot de aanbeveling om in de toekomst meer aanmoedigend te zijn bij vragen om redelijke aanpassingen.

De beoordeling over evenredigheid van die aanpassingen, en de vraag of bijvoorbeeld - bij de terbeschikkingstelling van een papieren versie van het examen - een risico op fraude daadwerkelijk speelt, kan daarop volgen, in het kader dus van de concrete beoordeling van de vraag om met een papieren versie te mogen werken. Maar nogmaals. Het verheugt de Vlaamse Ombudsdienst dat de toelatingscommissie aan de slag gaat met de aanbevelingen uit beide zaken.

Afsluitend beschouwend en breder dan Onderwijs alleen

Alle zes zeilen bij - het vijfde zeil - Inclusie via toegankelijkheid en redelijke aanpassingen, ook digitaal

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt aan de brede Vlaamse overheid aandacht voor inclusie van iedereen via ruime toegankelijkheid en - daarbovenop - redelijke aanpassingen voor personen met een handicap.

Waar het pad in de fysieke wereld nog steeds bezaaid is met talrijke valkuilen, gaande van oneffenheden bij kruispunten, over hinderlijke poortjes in natuurgebieden of ontoegankelijke haltes bij De Lijn, tot ontoegankelijk taalgebruik, is er ook het gevaar van digitale disconnectie.

Dat blijkt zelfs het geval bij een relatief eenvoudig proces van een examen bij een selecte groep. De brede opportuniteiten rond internet voor iedereen via de smartphone en de app, hoort de overheid hand in hand te laten gaan met heerlijk heldere inclusie.

Bestuurszaken

Hierna volgt de gespreksstof bij een hoorzitting in de parlementaire commissie voor Binnenlands Bestuur, Gelijke Kansen en Inburgering. Wat hier volgt, leest u in samenhang met "Wind in de zeilen", het verslag van ombudsvrouw gender Annelies D'Espallier na vijf jaar genderkamer (parlementair stuk 41-A). Daarnaast leest u in aanvulling ook zowel het Lokaal Bemiddelingsboek (integraal), als het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 929-999.

Zo zal het beleidsgesprek met de parlementaire commissie dus draaien rond mensenrechten en de gelijke kansen, die aan bod komen in "Genderkamer: 5 jaar wind in de zeilen".

Voorts is er het gesprek met de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst: ondertussen doen 17 lokale besturen een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst als hun lokale ombudsman.

Net als eerder enkele centrumsteden die al jaren hun eigen ombudsfunctie hebben, durven zij het aan om openheid van zaken te geven wanneer een burger niet tevreden is met hun behandeling van onvrede via hun eigen eerste lijn. Evengoed durven zij het aan om voor gans Vlaanderen te rapporteren en vervolgens ook door de ombudsman publiekelijk besproken en soms ook bekritiseerd te worden in het Lokaal Bemiddelingsboek. Zij tonen zich zo belangrijke voorlopers binnen de lokale besturen op het vlak van klachtenwerking en ombudswerk.

De ombudsman dankt in het bijzonder Kortrijk voor de recente hernieuwde blijk van vertrouwen. Als eerste lokaal bestuur in Vlaanderen werd er zopas, op 8

februari 2021, de samenwerking met de Vlaamse Ombudsdienst verlengd voor opnieuw drie jaar, nadat de eerste periode van drie jaar samenwerking door beide partners als positief werd geëvalueerd.

Overheid terug van nooit weg geweest

Wat de meer specifieke Vlaamse bestuurszaken betreft, is er hierna aandacht voor vier invalshoeken: de communicatie, het melden, privacy, en de personeelszaken van de Vlaamse overheid.

We starten bij de vaststelling dat 2020 zich laat samenvatten als het jaar waarin de overheid terug was, van nooit weg geweest. Overheidsmaatregelen waren alom aanwezig, of we dat nu graag hebben of niet. De burger stelde in 2020 een enorm vertrouwen in zijn overheid, die doordrong tot diep in het leven van ons allemaal. Dat vertrouwen werd soms ook beschaamd, maar hoe dan ook was er geen ontkomen aan die overheid, hoe terecht de kritiek op de overheid vaak ook is.

Niet dat we vervolgens ook echt allemaal individueel contact opnamen met de overheid, maar de beschouwingen rond overheidscommunicatie steunen wel op een opvallende vaststelling in het Vlaams Bemiddelingsboek: er waren bijna een kwart meer contacten bij de Vlaamse Infolijn in 2020, met almaar stijgende spanning op de lijn (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 967).

Dat staat vanzelfsprekend op het conto van corona, met als grootste uitdaging nu het verder verbeteren van de onderlinge werkrelaties tussen collega-infolijnen. Er wordt immers te vaak naar mekaar doorverwezen en wanneer weldra het brede publiek zal worden gevaccineerd, is het essentieel om mensen met vragen vlot te woord te staan, schouder aan schouder via de geëigende kanalen.

Wat marge rond anoniem melden

Dit jaarverslag benadrukt de belangrijke rol van de goede werking van die eigen informatiekanalen van een overheid die geconfronteerd wordt met hooggespannen verwachtingen bij het dynamisch crisisbeheer en bespreekt hierna enkele ongemakkelijke vaststellingen.

Die vaststellingen worden gemaakt met schroom en terughoudendheid en in het volle besef dat het niet altijd helder kijken is, wanneer het schip in volle storm alle zeilen moet bijzetten. De ongemakkelijke vaststellingen zijn echter te belangrijk om onbesproken te blijven.

Een eerste ongemakkelijke vaststelling komt ter sprake in het hoofdstuk Economie van dit jaarverslag: concullega’s die mekaar verklikken in het kader van het verlenen van coronasteunmaatregelen. De bekendere variant daarvan zijn telkens opflakkerende maatschappelijke discussies over het melden van lockdownfeestjes bij de buren.

Verschillende klachtenrapporten in het Vlaams Bemiddelingsboek maken melding van allerlei spanningen tussen burgers onderling, of van stijgende frustraties doorheen het jaar en van de omgang daarmee. Het zijn stuk voor stuk fenomenen die de Vlaamse Ombudsdienst al jaren kent en die in 2020 een stuk meer prominent aan bod kwamen.

De Vlaamse Ombudsdienst weet dat in elke melding of klacht een goed advies kan schuilen en ondersteunt daarom ook reguliere klachten- en meldpunten (op de zogenaamde nulde lijn) en ook de klachtenwerking via eerstelijnsklachtendiensten op de zogenaamde eerste lijn.

Tegelijk zijn er natuurlijk wel spelregels in het Bestuursdecreet en het Vlaams Ombudsdecreet en het kan nuttig zijn om die spelregels toch nog eens nader te bekijken.

Een belangrijke spelregel is om eerst via die nulde en die eerste lijn te gaan. Zoals gezien, kan dit een goed advies opleveren; tegelijk vraagt de Vlaamse Ombudsdienst steeds dat de ontvanger van het signaal ook voldoende stil staat bij de context van zo'n melding en dat geldt zeker voor de klachtenbehandeling in de eerste lijn en voor de tweedelijnswerking bij de Vlaamse Ombudsdienst.

De reden daarvoor is de volgende: klachtenbehandeling en ombudswerk zijn er precies om connectie te houden en te brengen tussen overheid en burger, ook waar het misloopt. Noch de eerste lijn, noch de Vlaamse Ombudsdienst op zichzelf, zijn daarbij echter vormen van gewapend bestuur die de de overheid inzet wanneer burgers in essentie onvrede voelen tegenover elkaar.

Het is een belangrijke invalshoek uit 2020 en die invalshoek betekent dus ook dat klachtenbehandeling en ombudswerk niet steeds zondermeer zomaar springen op meldingen waarbij burgers naar mekaar wijzen omdat de ene strikter met dat mondmasker of die bubbel omspringt dan die andere.

Tegelijk zijn er meldingen die wel degelijk doorgegeven worden (denk bijvoorbeeld aan een duidelijk en geloofwaardig signaal rond subsidiefraude), maar krampachtigheid is allesbehalve een kenmerk van goede klachtenbehandeling en ombudswerk en omzichtigheid blijkt dus ook geboden.

In wat volgt gaat de Vlaamse Ombudsdienst daarom opnieuw uitgebreider in op anoniem melden. Dat gebeurde eerder in het jaarverslag 2017, p. 39. De kwestie werd getrancheerd in het Bestuursdecreet eind 2018. De regel is dat anoniem melden geen plaats heeft. Slechts in uitzonderlijke gevallen (in het kader van klokkenluiden bijvoorbeeld) of wanneer die meldingen gericht zijn aan het gelijkheidsorgaan, is er plaats voor anonieme meldingen of voor anonimisering onder de hoede van de Vlaamse Ombudsdienst.

Beschouwend op 2020, attendeert de Vlaamse Ombudsdienst daarbij op een rode draad rond privacy, gegevensbescherming en beroepsgeheim. Voor de klagende burger zijn deze sterk verweven en de ombudsman staat wel degelijk mee op de barricaden wanneer een burger niet wenst dat de overheid zijn sporen documenteert.

Wanneer een burger dus aan de ombudsman vraagt om zijn gegevens te verwijderen uit het dossiersysteem (2020-1609), dan willigt de Vlaamse Ombudsdienst dit verzoek prompt in. Ook een sociale huurder vraagt ongerust welke gegevens er bij de ombudsman bekend zijn (2020-7455). Geruststelling volgt: geen, behalve de identiteitsgegevens die de verzoeker zelf meedeelde.

De ombudsman denkt trouwens dat de overheid, Vlaamse Ombudsdienst inbegrepen, ook aspecten uit het eigen archiefbeleid zou kunnen heroverwegen in het licht van de versterkte aandacht voor privacy. Zo is het maar de vraag of de Vlaamse Ombudsdienst elk ooit behandeld dossier moet blijven bewaren, zeker in het licht van de steeds hogere kwaliteit van de bemiddelingsboeken als bewaarders van het publiek geheugen.

Voorts werkt de ombudsman in vertrouwen met de burger die bij hem aanklopt en wil de Vlaamse Ombudsdienst vooral in een veilige omgeving bemiddelen en verzoenen. Dat kan een delicate oefening zijn. De ombudsman zelf heeft op decretale basis toegang tot alle informatie en documenten met betrekking tot de klacht, een recht waarvoor hij (gelukkig) zelden op zijn strepen moet gaan staan.

Hoe gevoeliger de informatie, hoe veiliger de omgeving moet zijn. Een anonieme klacht kan laten zien hoe angstig een burger zich door een overheidsoptreden kan voelen. Die angst zit onderhuids in meerdere dossiers. Zo vraagt verzoeker (2020-651) waarom hij naam en adres moet geven wanneer hij wil klagen. En overal dat registreren om toegang te hebben tot informatie, waar is dat goed voor (2020-6833). Een ambtenaar in conflict met zijn leidinggevende (2020-2931) komt met zijn klacht naar de ombudsman, maar is tegelijk bang en wil onder de radar blijven. Hij wil anoniem zijn probleem op tafel kunnen leggen.

Zoals gezien, kunnen gelijkheidsorganen en ook de Vlaamse Ombudsdienst identiteitsbescherming aanbieden. Maar verder kan er volgens het Bestuursdecreet dus intern niet anoniem geklaagd worden. In de recente Europese Richtlijn over klokkenluidersmeldingen (EU RL 2019/1937) laat Europa de lidstaten kiezen of er al dan niet anoniem mag gemeld worden over inbreuken op EU-recht.

De ombudsman pleit voor een zorgvuldige afweging binnen elk dossier, wat dus betekent dat in uitzonderlijke gevallen de anonieme melding wel degelijk zou moeten kunnen. Het Bestuursdecreet zou wat meer marge kunnen creëren.

De Vlaamse Ombudsdienst biedt zeker ook aan om een plek te zijn waar anonimiteit tegenover de overheid wordt gegarandeerd. En soms is het daarbij van belang te weten en af te wegen wie er nu juist aan het klagen is. Het klagen by proxy is een beproefde methode. Vanuit een eigen onvrede komt de boodschapper andermans klacht in de mand van de ombudsman leggen.

Privacy snijdt langs twee kanten; mijnburgerprofiel toont de weg

Het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen (zie hoofdstuk Welzijn van dit jaarverslag) geeft er heel duidelijk blijk van: in coronatijden is het recht op privacy in de zorgsector meer dan ooit aan de orde: aan wie mag de zorgverlener informatie geven? Deze bekommernis leeft vanuit patiëntenrechten, maar privacy is duidelijk ook een recht dat twee kanten kent.

Aan de ene kant is er zeker een duidelijke nood om documenten zoals een zorgvolmacht of de aanwijzing van een vertrouwenspersoon transparant ter beschikking te hebben binnen het geïnformatiseerd patiëntendossier, zodat het recht op privacy van de patiënt gerespecteerd kan worden.

Maar de Vlaamse Ombudsdienst weet: er is zeker ook die andere kant. De praktijk van elke dag, waarbij een bezorgd familielid een zorginstelling opbelt en gewoon oprecht wil weten hoe het met de onbereikbare geliefde gaat.

De Vlaamse Ombudsdienst zal zich - bij klachten over zulke concrete terreinafwegingen – niet de ultieme scherpslijper tonen wanneer de overheid uitschuift en bijvoorbeeld een overzicht van de achterstallige verkeersbelasting bezorgt aan de ex-vriend van de belastingplichtige (2021-1304). Dat de betrokken overheidsmedewerker zich dan excuseert, wordt geapprecieerd door de ombudsman en voorts is zo'n uitschuiver vooral en gelegenheid om na te gaan hoe het morgen beter kan.

Want inderdaad, in tal van domeinen is privacy een heikel thema en de opsomming is schier eindeloos. Er zijn de jaarlijks weerkerende bekende traditionele klachtenbeelden. Hier en daar een overheidsmedewerker die snuistert in het overheidsdossier van een kennis (2020-7307). Of Aquafin (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 462) dat klachten ontvangt over het betreden van private eigendom tijdens het uitvoeren van werven en dit zonder voorafgaandelijke verwittiging.

Maar er zijn dus ook nieuwe thema's, denk aan het spanningsveld van ouders die vragen naar examencijfers van hun kinderen in het hoger onderwijs. Bij de antwoorden van de overheid is het dan soms toch maar wat behelpen. Ugent bijvoorbeeld adviseert om samen met zoon of dochter even voor de computer te gaan zitten om de gegevens samen te bekijken (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 1073). Evengoed waren er vragen over de computercamera die een 360° beeld moet geven van de ruimte waar de student het online examen aflegt.

Iets vergelijkbaars ook in een VDAB-klacht (2021-158) over een bemiddelaar die van thuis uit werkt en die extra waakzaam hoort te zijn om het gesprek vertrouwelijk te houden. Nog wat de Vlaamse personeelszaken betreft, waren er twee dossiers (2020-3353 en 2020-3240) van ambtenaren die wensten na te gaan wie binnen hun dienst een functioneringstoelage kreeg. Die inzage gebeurt door ter plaatse op papier kennis te nemen van de namenlijst en verder zorgt een toegangscontrole ervoor dat alleen ambtenaren van de betrokken dienst de lijst kunnen inkijken. Omslachtigheid die niet meer van deze digitale tijd lijkt.

In een heel ander domein publiceert de Vlaamse overheid sinds kort de inhoud van aanvragen tot omgevingsvergunning op het publieke omgevingsloket, mede op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst (zie daarover ook het hoofdstuk Omgeving van dit jaarverslag). Dit leverde in het verleden dan weer klachten op omdat bvb. contactgegevens of auteursrechtelijk beschermde informatie werden prijsgegeven. Maar sinds 1 juni 2020 legt het omgevingsloket de verantwoordelijkheid bij de aanvrager, architect of een eventuele bezwaarindiener. Die mogen of liever, moeten nu zélf hun te beschermen (persoons)gegevens onleesbaar maken.

Beschouwend ziet de Vlaamse Ombudsdienst aan overheidszijde soms nog wat weinig concrete focus op data-minimalisering, dat is het principe om niet meer informatie te verzamelen dan strikt nodig. Denk bijvoorbeeld aan een parkeerbedrijf (2021-939) dat een beboete burger vraagt om zijn identiteitskaart door te mailen. En zelf beseft de burger ondertussen alleszins steeds beter dat hij maar best discreet omspringt met zijn gegevens. De vele *phishing* op de kap van de Vlaamse overheid herinnert de burger ook daaraan.

Besluitend lijkt het voor de hand te liggen dat de te bewandelen weg ligt bij Mijn Burgerprofiel en bij de mogelijkheid om aldaar zelf de eigen kluis te beheren. Maar we moeten ook toegeven: niettegenstaande Mijn Burgerprofiel wel degelijk al mooie resultaten kan voorleggen, is de coronacrisis de Vlaamse overheid hier toch wat koud op het dak gevallen. Bij heel wat beleidsdomeinen staat Mijn Burgerprofiel nog in de kinderschoenen, waardoor het vandaag bijvoorbeeld allesbehalve evident is om Mijn Burgerprofiel in te zetten als kern-instrument voor de uitnodiging om ons te laten vaccineren.

Illustrerend afsluitend daarover, is er het klachtenbeeld rond de Gemeente-Stadsmonitor, dat is de bevraging die de Vlaamse overheid midden 2020 deed bij 400.000 willekeurig geselecteerde Vlamingen.

Het al dan niet invullen van de vragenlijst was geheel vrijwillig. Helaas stelden heel wat medeburgers medio 2020 en richting najaar vast dat de Vlaamse overheid hen maar bleef bestoken met brievenpost, ook al hadden die medeburgers ondertussen de vragenlijst al ingevuld of duidelijk laten weten niet mee te werken.

Al snel bleek het te gaan om een erg vervelend klachtenbeeld, waarvoor de overheid zich ook heeft geëxcuseerd. De Vlaamse Ombudsdienst toonde begrip voor de excuses, maar heeft wel aanbevolen dat de overheid een "opt out" zou uitwerken op Mijn Burgerprofiel. Zo'n "opt out" moet burgers dan de mogelijkheid bieden om aan te vinken dat ze in het geheel niet gecontacteerd wensen te worden in het kader van initiatieven gebaseerd op vrijwilligheid.

Maar de retorische vraag is duidelijk. Wanneer het al zo uitdagend is om behoorlijk te besturen bij processen waar de overheid al jarenlang aan werkt, hoe groot is de uitdaging dan niet wanneer de overheid op de meest korte termijn, in het kader van het dynamisch crisisbeheer, een aantal doelstellingen wil bereiken?

De eigen personeelszaken van de Vlaamse overheid

Ten slotte is de Vlaamse Ombudsdienst sedert 2013 bevoegd voor interne personeelsaangelegenheden binnen de Vlaamse overheid, daar waar klassieke ombudswerking vooral een brug wil slaan tussen burger en overheid. En inmiddels heeft de ambtenaar zijn weg naar de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk gevonden, al valt het op: vaak heeft de betrokken ambtenaar een lange weg afgelegd langs een leidinggevende, een vertegenwoordiger of een preventieadviseur.

In 2020 ontving de Vlaamse Ombudsdienst weinig coronagerelateerde onvrede van ambtenaren. Het bleef bij enkele klachten in de marge, zoals een grondwatermeter die vond dat hij zijn werk tijdens de pandemie niet veilig kon doen, maar dat bleek wel het geval te zijn (2020-1269) of een discussie rond een ambtenaar die na terugkeer uit het buitenland niet in quarantaine was gegaan (2020-8407).

In maart 2020 kon de Vlaamse overheid zowat geruisloos schakelen naar het verplichte thuiswerk. Bij het Agentschap voor Overheidspersoneel (AGO) zijn er geen klachten rond het maximaal thuiswerken binnen gelopen. Maar wie goed luistert, pikt natuurlijk wel signalen op over gebrek aan betrokkenheid, schermmoeheid, de laptop op de keukentafel of over onevenwichtige werkverdeling.

De Vlaamse Ombudsdienst kent echter AGO, het Vlaams Agentschap Overheidspersoneel, als een agentschap dat alert handelt, onder andere via initiatieven om psychologische ondersteuning aan te bieden aan de personeelsleden van de Vlaamse overheid. Goed ook is dat er wordt geleerd uit klachten.

Zo was Aquafin, op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst, meteen bereid om dat ene zinnetje "wie kent u in onze organisatie?" van het sollicitatieformulier te halen. Dat zinnetje had immers te veel de schijn van "ons kent ons" bij een aanwerving waardoor de kandidaat in 2020-1269 het gevoel kreeg geen kans te maken.

Voorts was de Vlaamse Ombudsdienst, ook in 2020 weer, regelmatig betrokken bij de nazorg bij heftige beslissingen. Dit werk van de Vlaamse Ombudsdienst leert dat conflicten op de werkvloer zonder meer emotioneel belastend zijn voor personeelsleden. Klachten tonen ongenoegen over bejegening, over gespannen relaties of over werklastverdeling (2020-2931). Er waren opnieuw ook zaken in de marge van een ontslag. Dat is echter vaak een gedane zaak en dan kan de ombudsman enkel ruimte voor tegenspraak en hoorrecht vragen (2021-453) of aandringen om het ontslag duidelijker te motiveren (2020-1791, 2020-5214) zodat het beter geplaatst kan worden en er voldoende feedback is om lessen te trekken voor de toekomst (2020-8148).

Ten slotte, de beschermde kenmerken. Ze kwam al ter sprake in het klachtenbeeld van de VDAB, onderdeel discriminatieklachten. Ze zijn ook prominent aanwezig in vijf jaar genderkamer (41-A). En ook in de reguliere personeelsklachten bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn beschermde kenmerken een topic, leeftijd bijvoorbeeld.

Zo wil een wat oudere ICT-er bij het solliciteren liever zijn leeftijd niet meedelen aan mogelijke werkgevers (2020-6826). Hij vindt dat de VDAB en nog ruimer de Vlaamse overheid, te weinig doet om oudere werkzoekenden tewerk te stellen. Het Agentschap Overheidspersoneel bevestigt dat er geen structureel aanwervingsbeleid is voor oudere werkzoekenden binnen de Vlaamse overheid. Die zet wel sterk in op een leeftijdsbewust personeelsbeleid om blijvende inzet(baarheid) te stimuleren via initiatieven zoals bijvoorbeeld re-integratietrajecten voor langdurig zieke ambtenaren en vrijwillige herplaatsingen.

Toen een bekend nieuwsanker afzwaaide, klonk alom de roep om die sterke 65-plussers aan boord te houden. Minister Somers wil de regels veranderen en die kans geven. Te laat voor de preventie-adviseur die op 65 nog een jaar langer wilde doorwerken en nul op het rekest kreeg (2019-5734). Op dit moment is het geen recht van het statutair personeelslid om langer te werken. Het is een gunst van de leidinggevende, die het doorgaans enkel zal toekennen wanneer de verderzetting van de dienstverlening anders in het gedrang zou komen. De verzoeker wou zijn opvolger opleiden en zo voor continuïteit zorgen, maar dat kon dus niet.

Een jonge sollicitant bij De Lijn is dan weer teleurgesteld en vindt dat hij toch een kans moet krijgen om aan de selectieprocedure deel te nemen. De voorwaarde van een jaar relevante werkervaring wordt strikt afgetoetst, zeker bij een overaanbod van kandidaten (2021-653).

Wonen, Belastingen, Dierenwelzijn, Onroerend Erfgoed

Wat hier volgt, leest u in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 373-575 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties wonen, dierenwelzijn, en onroerend erfgoed binnen dit domein), maar u leest ook in samenhang met nog andere onderdelen van het bemiddelingsboek, zoals het onderdeel belastingen (p. 854-928) en de rapportering vanuit de sociale huur (p. 1.080-1.405).

Wonen in ons kot: de onzichtbare helden

We zaten meer dan ooit in onze gezinswoning en toch resulteerde dit niet in een stijging van het aantal klachten in het beleidsdomein Wonen. Zowel Wonen-Vlaanderen, als de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) en de sociale huisvestingsmaatschappijen laten een bijna identiek klachtenbeeld optekenen als in 2019.

Een bijzondere blijk van appreciatie is er voor de vele eerstelijnsmedewerkers van sociale huisvestingsmaatschappijen, sociale verhuurkantoren, huurdersbonden en Wonen-Vlaanderen die ook in moeilijke omstandigheden met de burger in gesprek blijven en de woorden vinden om onzekerheid een plaats te geven, om moeilijke regels uit te leggen, perspectief te bieden tijdens een lange wachttijd, crisissen snel het hoofd te bieden en iedereen aan boord te houden. Dat het gesprek loont blijkt ook uit het feit dat de sociale huisvestingsmaatschappijen een gevoelige stijging laten zien van het aantal bereikte verzoeningen (van 52% naar 63%).

De ombudsdienst bespeurt tegelijkertijd bij verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren nog steeds een angst voor de klacht of kritiek van de burger. Die angst lijkt alvast zeker te bestaan bij de actoren die nul klachten rapporteren, waaruit dus moet blijken dat een volledig jaar werking in moeilijke omstandigheden geen enkele klacht genereerde en dat geen enkele opmerking van een klant of betrokkene aanleiding gaf tot verbeteringen in de werking van de organisatie.

Het aantal klachten op zich zegt uiteraard niets over de kwaliteit van de werking van een instantie. Integendeel, vele actoren merken in hun klachtenrapport terecht op dat een stijging van het aantal klachten ook een positief signaal kan zijn als dit betekent dat klachten die vroeger onder de radar bleven nu wel naar boven komen.

Niet het aantal klachten maar wel de wisselwerking tussen de klacht en de organisatie is cruciaal: worden klachten opgevolgd? Geven zij aanleiding tot een gesprek tussen de huurder en de organisatie? Slaagt de organisatie erin klachten om te zetten in concrete oplossingen? Slaagt de organisatie erin om lessen te trekken uit de klachten en op die manier de organisatie te verbeteren? In het bijzonder die laatste stap durft men nog al eens over te slaan terwijl dit juist de kern is: zoek oplossingen samen met huurders en streef samen naar beter voor morgen.

De coronamaatregelen zorgden er dus niet voor dat de Vlaming gevoelig meer klachten formuleerde over de verschillende instrumenten waarmee de Vlaamse overheid probeert het recht op wonen te realiseren. Om die reden is het des te belangrijker in dit jaarverslag de aandacht te vestigen op twee klachtenbeelden die de burger wel bij de ombudsdienst bleef aanbrengen en waaruit bredere lessen getrokken moeten worden.

Ruimere woonmobiliteit voor (kandidaat-)huurders van een sociale woning

Huurders van een sociale woning blijven aangeven dat ze kansen willen grijpen door te verhuizen maar daarbij botsten op een systeem dat verhuisbewegingen sterk ontmoedigt. Enkele voorbeelden kunnen dit illustreren.

In het voorjaar van 2020 kreeg een Oost-Vlaamse familie te horen dat aangepast onderwijs voor hun zoon met een visuele beperking vanaf volgend schooljaar enkel mogelijk was in twee scholen in een andere provincie en dat er geen leerlingenvervoer naar die scholen beschikbaar was (2020-2738). De ouders achtten een internaat onhaalbaar en beslisten daarop - zoals vele ouders zouden doen - voor aanvang van het nieuwe schooljaar te verhuizen naar een van de twee steden waar hun zoon wel aangepast onderwijs kon volgen.

De familie botste op de lange wachtlijsten voor een sociale woning in hun nieuwe thuisstad en klopte in paniek aan bij de ombudsdienst omdat ze - zonder de financiële middelen om te huren op de private markt - dreigden op straat te komen staan.

Enkel door de oplossingsgerichte houding van de sociale huisvestingsmaatschappij in hun nieuwe woonplaats kon het gezin uiteindelijk op basis van uitzonderlijke sociale omstandigheden voorrang krijgen op de wachtlijst en hun gezinsleven en het recht op onderwijs van hun zoon veiligstellen. Een oplossing die de ombudsdienst hier uitdrukkelijk ondersteunt en daarom ook vermeldt als voorbeeld dat navolging verdient.

Een andere situatie betrof een vrouw met een progressieve spierziekte die zich aanmeldde om te verhuizen naar een rolstoeltoegankelijke woning met twee slaapkamers. Die heeft ze nodig omdat ze dag en nacht mantelzorg ontvangt van haar moeder.

Ze kreeg te horen dat een dergelijke woning niet beschikbaar was in haar eigen gemeente. In de naburige gemeente bestonden dergelijke rolstoeltoegankelijke woningen wel maar door de regels inzake lokale binding kwam zij hier niet voor in aanmerking. Deze vrouw moest noodgedwongen bekijken of het met externe, professionele ondersteuning toch mogelijk zou zijn te wonen zonder de mantelzorg van haar moeder (2020-7953).

Burgers klagen bij de ombudsdienst ook over de enge definitie van een onaangepaste woning als een woning niet aangepast is aan de fysieke mogelijkheden van bejaarden of personen met een handicap. Zij begrijpen niet waarom vandaag de dag enkel fysieke handicaps een woning onaangepast kunnen maken.

Eenzelfde probleem doet zich voor bij de huursubsidie die enkel beschikbaar is voor mensen die verhuizen naar een woning aangepast aan hun fysieke handicap en dus niet voor de verzoeker met een ernstige psychische problematiek wiens psychiater en begeleidend team hem aanraadde te verhuizen naar een buurt met minder prikkels en lawaai (2020-6957).

Ook internationaal zijn er initiatieven om in welbepaalde situaties de woonmobiliteit van huurders van een sociale woning aan te moedigen. Zo erkent het Verenigd Koninkrijk het ‘recht om te verhuizen’ voor die huurders die verhuizen om elders een job of stage op te nemen.

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt ook klachten (2020-6914) over de snelheid waarmee kandidaat-huurders hun intrek moeten nemen in hun nieuwe sociale woning. In sommige gevallen moet men onmiddellijk de maand volgend op de toewijzing verhuizen.

In het klachtenbeeld ziet de Vlaamse Ombudsdienst die grote kost dan wegen (dubbele huur, in combinatie met kosten voor opzeggingsvergoedingen, verhuiswagen, verfwerken, waarborg, …). De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om na te gaan of de aanvang van het sociale huurcontract meer in overeenstemming gebracht kan worden met de opzeggingstermijn van een lopend huurcontract.

Het lock-in effect, die rem op mobiliteit dus, speelt ook bij kandidaat-huurders die op de wachtlijst staan voor een sociale woning. Zij botsen op regels die weinig ruimte laten om elders kansen te verkennen en weinig rekening houden met de realiteit dat veel huurders - in het bijzonder kwetsbare huurders - meermaals verhuizen gedurende de vele jaren dat zij op de wachtlijst staan voor een sociale woning.

Om te beginnen wordt de oefening voor kandidaat-huurders steeds moeilijker om zich in te schrijven bij die sociale huisvestingsmaatschappijen die actief zijn in de regio waar ze willen wonen na het doorlopen van de wachtlijst. Immers, indien in de tussentijd een verhuis zich opdringt naar een nieuwe regio - bvb. op aangeven van de werkgever - zal men zich moeten inschrijven bij een nieuwe sociale huisvestingsmaatschappij en onderaan de wachtlijst moeten aansluiten.

Ook de verschillende reglementen inzake lokale binding zijn hard voor mensen die weliswaar in een bepaalde gemeente wortels of een netwerk hebben maar bij hun zoektocht naar een betaalbare woning op de private markt niet altijd de keuze hebben om binnen de gemeentegrenzen te blijven wonen.

Zo was er een mantelzorgster die het zich financieel niet kon veroorloven om in de gemeente te blijven wonen waar haar moeder woonde voor wie zij de dagelijkse zorg opneemt. Door haar verhuis verloor zij echter ook haar voorrang in de gemeente waar zij opgroeide en waarin haar moeder woont. Deze vrouw zag haar plaats op de wachtlijst van de ene dag op de andere terugvallen van 1 naar 24 (2020-4216).

Bij de veralgemening van de regels inzake lokale binding hoort de Vlaamse overheid dus zeker oog te hebben voor de nodige verzachtingen. Men zou bijvoorbeeld, zonder afbreuk aan de regels inzake lokale binding, een ruimere woonregio kunnen definiëren waarbij de voor de wachtlijst opgebouwde lokale binding bewaard blijft.

Ook de huurpremie gaat uit van een sterke geografische verankering van de kandidaat-huurders en ontmoedigt woonmobiliteit. Zo schrapte Wonen-Vlaanderen de huurpremie van een gezin dat nietsvermoedend verhuisde net buiten het werkingsgebied van de sociale huisvestingsmaatschappij waarbij ze al vele jaren ingeschreven waren (2020-6169).

Woonpremies die bouwen aan vertrouwen

De voorwaarden en procedures voor de premies in het beleidsdomein Wonen - nl. de renovatiepremie, de huursubsidie en de huurpremie - blijven zwaar en complex. De burger stelt via de ombudsdienst regelmatig de vraag of het niet eenvoudiger kan. In het bijzonder voor de vele kwetsbare burgers die mogelijk in aanmerking komen voor een huursubsidie en/of huurpremie blijft het complex.

Ook de renovatiepremie blijft een bron van onbegrip en frustratie voor burgers. De klachtenmanager van Wonen-Vlaanderen schrijft er ook over (zie Vlaams Bemiddelingsboek p. 397).

Burgers uiten ook hun ongenoegen over het gebrek aan stabiel investeringsklimaat en respect voor hun investeringsbeslissing: ze moeten de investering voorschieten

en bij een negatieve beslissing blijven ze achter met een financiële put. Uit frustratie wordt soms het gevoel geventileerd dat de procedure doelbewust zo ontworpen is dat velen zouden struikelen. De Vlaamse Ombudsdienst gaat niet mee met zulke opmerkingen, maar de frustratie geeft wel goed aan hoe al te complexe procedures het vertrouwen van de burger schaden.

De overheid moet op zoek naar een nieuwe balans tussen de doelstelling en het doelpubliek van de premies, hun selectiviteit en de (toelichting bij de) complexiteit van de procedures. Snelle en slimme digitalisering zal daarbij een belangrijk hulpmiddel zijn. Het wordt stilaan onmogelijk om aan de burger uit te leggen dat een aanvraag voor een renovatiepremie nog steeds op papier moet.

Ook met betrekking tot de huurpremies en huursubsidies verwacht de ombudsdienst dat Wonen-Vlaanderen concrete digitale stappen vooruit zet. Vanaf 2022 zal de ombudsdienst alle burgers met een klacht die voorkomen had kunnen worden door een efficiënt digitaal loket - zoals aanvragen die verloren gaan of vertraging oplopen door het verzenden via de post - in het gelijk stellen.

Vlaamse belastingen

Bij het beleidsveld Belastingen valt op dat de Klachtendienst Financiën in 2020 heel wat minder klachten telde (1.344 tegenover 1.953 in 2019). Corona komt ook weinig aan bod in het klachtenbeeld. Zowel de eerstelijns klachtendienst als de Vlaamse Ombudsdienst zagen slechts een handvol klachten rond afbetalingsplannen.

De Vlaamse Belastingdienst, Vlabel, kende die afbetalingsplannen wel soepeler toe, een bewijs van tijdelijke werkloosheid volstond om een gespreide betaling te krijgen (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 905). Ook bij wegcontroles verkeersbelasting stelde Vlabel zich soepel op en er was een algemene opschorting van het beslag leggen op de wagen als er niet onmiddellijk en volledig betaald werd bij controle. Een burger kreeg zo alsnog een afbetalingsplan verkeersbelasting (2020-3476). Vooral in de laatste vier maanden van 2020 werden meer afbetalingsplannen aangevraagd. De toename deed zich hoofdzakelijk voor bij de onroerende voorheffing en speelt sterker bij rechtspersonen dan bij natuurlijke personen.

Een aantal aspecten uit het klachtenbeeld 2020 valt samen onder de noemer automatische rechtentoekenning en digitalisering. Net als vorig jaar waren er klachten van personen met een handicap die op hun aangifteformulier erfbelasting vergaten aan te kruisen dat zij in aanmerking komen voor een "abattement voor een persoon met een handicap", dat wil zeggen dat een deel van het bedrag wordt vrijgesteld van belasting (2020-1169, 2020-1625).

In het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 914, legt Vlabel uit waarom het een automatische toekenning van deze vrijstelling niet haalbaar acht. Er is nog geen standpunt over de aanbeveling om minstens al de vijfjaartermijn ambtshalve ontheffing op deze vrijstelling van toepassing te maken.

In 2021 komt de langverwachte aansluiting op het federale platform E-box. En overleg is ook gestart over de aansluiting op Mijn Burgerprofiel. Als eerste zouden in 2021 de aanslagbiljetten onroerende voorheffing aan bod komen. Belastingen is voor veel burgers allicht het eerste woord dat ze met overheid associëren, dus een goede zaak voor Mijn Burgerprofiel dat Vlabel nu instapt.

Het gezinsdossier, dat beide partners online toegang moet geven tot het aanslagbiljet onroerende voorheffing van hun woning, is in voorbereiding. Nu kan slechts één partner dit in het belastingportaal zien, wat geregeld ergernis geeft (2020-7025). Dit zijn cruciale stappen vooruit om eindelijk die discussies rond al dan niet ontvangen aanslagbiljetten te sluiten, en te zorgen dat gezinnen hun fiscale zaken vlot online kunnen afhandelen. Vlabel informeert en stimuleert burgers best actief om aan te sluiten op deze digitale kanalen.

Huurders met kinderen mee op digitale fiscale trein

Een vermindering die wel automatisch loopt, is de vermindering voor kinderen ten laste bij de onroerende voorheffing. Al zijn er af en toe technische problemen met de data van de gezinssamenstelling uit het Rijksregister, wat er uitzonderlijk voor zorgt dat een burger zes jaar na elkaar bezwaar moet indienen (2020-8218). Dit wordt nu ten gronde opgelost.

Aandacht vraagt de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar voor de vermindering voor kinderen ten laste, die uitsluitend geldt op het domicilie-adres. Huurders genieten er net zo goed van, zij het niet automatisch maar pas na een eenmalige aanmelding. De wetgeving bepaalt dat het vervolgens aan de eigenaar is om de belastingvermindering in de huur te verrekenen en zo dus het voordeel toe te kennen aan het betrokken gezin huurders. Elk jaar ziet de Vlaamse Ombudsdienst wel ergens een situatie, zoals in 2020-6926. Pas via een bezwaarprocedure raakt hier alles uitgeklaard. Ook het bemiddelingsboek vermeldt klachten waar de persoonsgebonden vermindering problemen oplevert (Vlaams Bemiddelingsboek, p. 881-882).

Ten gronde vraagt de Vlaamse Ombudsdienst zich bij dit klachtenbeeld af hoe het zit met de kennis van huurders over deze vermindering; en of automatische toekenning van rechten hier toch niet beter kan? Zo slagen de drinkwatermaatschappijen erin om de domiciliekortingen op het waterverbruik automatisch toe te kennen, ongeacht of de abonnee alleen eigenaar is of ook bewoner. Ook bij één collectieve meter in een appartementsgebouw wordt de korting automatisch toegekend op de factuur voor alle op het adres gedomicilieerde personen.

De ombudsman beveelt aan dat Vlabel onderzoekt hoe domiciliegegevens beter benut kunnen worden voor huurders zodat alvast de eenmalige melding niet meer hoeft. Daarnaast wil de ombudsman nog eens de problematiek van co-ouderschap onder de aandacht brengen. Nu geniet uitsluitend de ouder bij wie de kinderen gedomicilieerd zijn, de belastingvermindering. Co-ouders vragen een evenredige verdeling. Niet alleen voor deze belastingvermindering, maar bijvoorbeeld ook voor de korting op de waterfactuur.

Communicatie rond de ingrijpende energetische renovatie

Wie een gezinswoning koopt om deze ingrijpend energetisch te renoveren, kan genieten van een tarief van 5% in plaats van 6%: op de gemiddelde aankoopprijs van 250 à 300.000 euro voor een gezinswoning, gaat het al gauw om een voordeel van 2.500 à 3.000 euro. Zo'n ingrijpende energetische renovatie is volgens de Vlaamse Codex Fiscaliteit een renovatie waarbij: (1) minstens 75% van de bestaande buitenmuren wordt geïsoleerd én waarbij (2) de verwarmingsinstallatie wordt vervangen. Dit alles te bewijzen met een energieprestatiecertificaat bouw.

Daar zit echter een addertje onder het gras: een energieprestatiecertificaat wordt slechts uitgereikt bij projecten na een vergunning met de medewerking van een

architect. Wie ingrijpend energetisch renoveert zonder architect, komt niet in aanmerking. In de praktijk is het nochtans mogelijk om een woning voor 100% te isoleren (bvb. spouwmuur laten vullen) en de mazoutketel te vervangen door een hoogrendementsaardgasketel zonder de tussenkomst van een architect (2020-2435).

De Vlaamse Ombudsdienst blijft vragen dat de overheid beter communiceert over zulke zaken. Want de Vlaamse Ombudsdienst kent de klachtenbeelden. In zo'n situatie volgt namelijk pas veel later de fiscale koude douche. Het tarief wordt dan niet 6% (in plaats van 5%), maar wel 10%. Dat is dus 5% extra registratierechten en ook aanvullende rechten van 20%. De initiële besparing van 3.000 euro wordt dan finaal 18.000 euro bijbetalen.

Betere communicatie dus, maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft ook aanbevelen om fiscale regels zo te maken dat verbouwers fiscaal beloond worden op het meest passende moment en dat is het ogenblik waarop ze aan de voorwaarden voldoen. Het systeem van de vermindering van de onroerende voorheffing voor energiezuinige gebouwen kan hier als voorbeeld dienen.

Nieuwe regelgeving vraagt goede tijdlijn

2020 was een jaar van verdere vergroening van de verkeersbelastingen. De nieuwe regels gelden vanaf 1 januari 2021 voor nieuw ingeschreven wagens. Technisch komt het er op neer dat voortaan een andere meetmethode wordt gebruikt om de CO2-uitstoot te meten. Dat moet een stimulans zijn om te kiezen voor milieuvriendelijkere voertuigen.

Het ontwerp van decreet komt op 9 oktober 2020 een eerste keer op de agenda van de Vlaamse Regering. In het najaar stelde een burger vast dat de online-simulator geen berekening meer toeliet op een inschrijfdatum na 1 januari (2020-6929). Vanaf 11 november stond de nieuwe berekening dan toch online, uiteraard wel nog onder voorbehoud van goedkeuring door het Vlaams Parlement.

Het Vlaams Parlement keurde het decreet goed op 18 december 2020, maar principieel blijft het een belangrijke vaststelling dat nieuwe regelgeving een goede tijdslijn vraagt. Zo weten burgers waar ze aan toe zijn en de vraag naar uitzonderings- en overgangsmaatregelen is dan overbodig.

Dierenwelzijn

Net als de minister en Dierenwelzijn, ontving ook de ombudsman mailcampagnes van de vzw Hokape (2020-4390), waarbij deze vzw ten strijde trekt omdat de erkenningsvoorwaarden voor dierenpensions niet voldoende zouden worden gehandhaafd.

Dierenpensions moeten inderdaad een ondernemingsnummer hebben en vooral: ze horen een opgeleid persoon in huis te hebben. Niettemin staat het internet vol platforms die vraag en aanbod voor betaalde niet-erkende dierenopvang samenbrengen.

De vzw bleef het hele jaar 2020 mailen met rotsvast geloof in de formule van "de aanhouder wint". Dierenwelzijn volgde de meldingen zo goed mogelijk op, maar tracht tegelijk ook terecht zacht te handhaven, in afwachting van nieuwe regelgeving.

Dat laatste lijkt de kern: beslist beleid en regelgeving die moeten opboksen tegen een realiteit op het terrein die nog heel erg ver verwijderd is van wat het beleid wenst dat de situatie zou zijn. Want de Vlaamse Ombudsdienst weet: wanneer het welzijn van dieren echt op het spel staat, zien we juist wel terecht sterke handhaving van de kant van Dierenwelzijn.

Zo is het bekend dat Dierenwelzijn wel degelijk verwaarloosde dieren in beslag neemt en ze naar een dierenasiel brengt. Daarna kan een beslissing volgen waarbij de dieren definitief worden toegewezen aan dat asiel. Die definitieve toewijzing is ingrijpend en doorgaans volkomen terecht.

Maar af en toe zijn er ook klachten via de Vlaamse Ombudsdienst. Zo zag de Vlaamse Ombudsdienst hoe de ex-eigenaar wel gehoord wordt over de inbeslagname en de definitieve toewijzing aan het asiel, maar dan wel zonder dat er ruimte was voor een tegenexpertise over de gezondheidstoestand van zijn kudde schapen (2020-2748).

Bij dit klachtenbeeld steunt de Vlaamse Ombudsdienst sterke handhaving tegenover de echter dierenbeulen, maar de Vlaamse Ombudsdienst pleit wel voor procedureel evenwicht. De ombudsman rekent erop dat de nieuwe Codex Dierenwelzijn dit signaal mee oppikt.

Onroerend erfgoed

Bij Onroerend Erfgoed keert een klachtenbeeld terug van telaatkomers (2020-115 en 2020-3260): zij kunnen geen fiscaal attest meer krijgen voor werken die werden uitgevoerd aan beschermde monumenten. Dit moet immers elk jaar aangevraagd worden vóór 15 januari, een moment waarop de doorsnee burger nog niet wakker ligt van zijn belastingbrief. De Vlaamse Ombudsdienst bevestigt telkens het verdict "te laat is te laat". Het is ondertussen goed om vast te stellen dat erfgoedconsulenten nu in hun contacten met eigenaars, extra attenderen op deze aanvraag.

Omgeving, Water, Energie

Wat hier volgt, leest U in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 373-575 (eerstelijnsklachtenrapporten van de eerstelijnsklachtenwerking van de instanties binnen dit domein).

De Vlaming zag in 2020 zijn gezinswoning plots veranderen in "zijn kot". Vanuit dat kot moest men maar proberen zo goed als mogelijk te werken, te vergaderen, les te volgen, te studeren, kinderopvang te organiseren, rust te zoeken, contact te houden met vrienden en familie, te rouwen, …

Meer dan ooit werd de gezinswoning het startpunt voor een goede levenskwaliteit en hierna clustert de Vlaamse Ombudsdienst de klachtenbeelden uit de beleidsdomeinen Omgeving, Water, en Energie. Opnieuw is het hier niet de bedoeling om te grossieren in aanbevelingen en opnieuw past het om met de nodige terughoudendheid te rapporteren, soms in de marge van zeer scherpe debatten.

De focus gaat ditmaal eerst naar de brede omgeving van de gezinswoning en naar het zichtbaar maken van wat minder zichtbaar is. Hier mag dat letterlijk genomen worden. Wat netbeheerder Fluvius doet onder de oppervlakte aan de voordeur, komt dit jaar voor het eerst en meteen op uitstekende wijze aan bod in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 547 (eerste eerstelijnsrapport van Fluvius).

Meer bemiddeling bij Omgeving

De eerste vaststelling bij het ombudsklachtenbeeld over Omgeving is een positieve vaststelling: ook in het bijzondere jaar 2020 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen klachten ontvangen over te trage afhandeling van vergunningsdossiers.

Tijdens de eerste periode van civiele noodsituatie in de lente van 2020 had de Vlaamse overheid nog bepaalde termijnen verlengd, maar tijdens de tweede periode - vanaf 30 oktober - bleek dat niet meer nodig te zijn. Zoals eerder aangegeven in het corona-addendum bij het Jaarverslag 2019, vertoonde de behandelduur in die eerste periode al geen abnormale uitschieters, met uitzondering dan van de zowat 1.900 projecten met een opgeschort openbaar onderzoek, noodzakelijk om de inspraakmogelijkheden te vrijwaren.

Meer dan ooit is het digitale Omgevingsloket een belangrijke troef. Sinds mei-juni 2020 biedt het mede op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst ook ruimere inzagemogelijkheden in de aanvraagdossiers. Dat heeft dan wel tot een aantal klachten over privacygevoelige aspecten geleid. Het Vlaams Bemiddelingsboek rapporteert over de omgang daarmee (p. 390) en het hoofdstuk Bestuurszaken van dit jaarverslag gaat eveneens uitgebreider in op privacy.

Aan de andere ombudsaanbeveling, om ook de vergunningsbeslissingen voor het publiek zichtbaar te maken, is eveneens gevolg gegeven, althans in die dossiers waarbij geen medewerking van de architect nodig was. De resterende categorie blijkt minder eenvoudig dan gedacht, omdat heel wat gemeenten de beslissing en de plannen in één bestand steken, wat de openbaarmaking bemoeilijkt wegens de auteursrechten op de plannen. Het Team Omgevingsloket bewandelt enkele pistes voor een oplossing.

Over de uiteindelijke vergunningsbeslissingen blijft de Vlaamse Ombudsdienst geregeld ongenoegen aanhoren. Daarbij vallen vooral enkele procedurecarrousels op, met soms drie en een keer vier opeenvolgende vernietigingsprocedures bij de Raad van State of de Raad voor Vergunningsbetwistingen (2020-2044 en verschillende andere dossiers). Uit het laatste jaarverslag van de Dienst van de Bestuursrechtscolleges (DBRC-jaarverslag 2019-2020) blijkt dat ruim één op de drie zaken na een vernietiging en een herstelbeslissing opnieuw op de tafel van de Raad voor Vergunningsbetwistingen belandt.

De Vlaamse overheid wil een meer oplossingsgerichte rechtspraak, en heeft in een voorontwerp van decreet enkele bijsturingen opgenomen, onder meer een vereenvoudiging van de bemiddelingsprocedure bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen. Corona heeft die bemiddeling weliswaar tijdelijk bemoeilijkt, net als het houden van hoorzittingen bij de deputatie trouwens (recent nog 2021-1411). Maar doorgaans slaagt de bemiddeling bij de Raad in zowat de helft van de gevallen en dat is een mooie score voor een toch al ver gevorderde fase in een vergunningsprocedure. Die bemiddeling tijdens de gerechtelijke procedure moet dus inderdaad vaker worden opgestart.

Door de strakke vervaltermijnen is bemiddeling in de voorafgaande, administratieve fase van de vergunningsprocedure in de praktijk niet mogelijk. Dat valt te betreuren. De toegang tot bemiddeling zou er niet alleen laagdrempeliger zijn, de kansen op succesvolle bemiddeling en dus op een meer gedragen vergunningsbeslissing lijken objectief ook groter. Daarom: maak bemiddeling ook mogelijk in de administratieve vergunningsprocedure, door middel van een tijdelijke opschortmogelijkheid van de vervaltermijn op gezamenlijke vraag van de vergunningsaanvrager en de betrokken derden.

De meest voor de hand liggende manier om procedurecarrousels te vermijden, blijft natuurlijk een correcte, goed gemotiveerde vergunningsbeslissing, die de bestuursrechterlijke toets kan doorstaan. Een algemeen beeld over de kwaliteit van de vergunningsbeslissingen blijft echter erg moeilijk samen te stellen. Het is wel geweten dat de Raad voor Vergunningsbetwistingen al jaren telkens zo'n 60% van alle inhoudelijk beoordeelde vergunningsdossiers vernietigt.

Volgens het Omgevingsloket zijn de cijfers bij het administratief beroep merkelijk beter: de laatste twee jaar heeft de beroepsinstantie in ongeveer twee op de drie gevallen in beroep in dezelfde lijn beslist als in eerste administratieve aanleg, maar ook dat is moeilijk te interpreteren. Een andersluidende beslissing zegt bijvoorbeeld ook niet noodzakelijk iets over de kwaliteit van de eerste of tweede beslissing. Denk maar aan de oplossingsgerichte mogelijkheid om bouwplannen tijdens de procedure in zekere mate nog aan te passen.

Hoe dan ook is het aantal inhoudelijk beoordeelde dossiers in beroep (een 3.000-tal) en hoger beroep (722 in het laatste werkjaar 2019-2020), slechts een fractie van de 70 à 80.000 vergunningsbeslissingen die jaarlijks genomen worden, en is men voor die kwaliteitsbeoordeling afhankelijk van iemands initiatief om in beroep te gaan.

Een zeer welkome aanvulling is dan ook de objectieve screening die het departement Omgeving sinds mei 2020 opgestart heeft. Zo'n 50.000-tal vergunningsdossiers zijn inmiddels door een weliswaar beperkte filter, gebaseerd op Vlaamse prioriteiten, gehaald. Dat leverde een selectie op van 3.500 beslissingen, die dan grondiger gescreend werden. Uiteindelijk heeft het departement in 120 dossiers ook administratief beroep aangetekend, zo'n 100 meer dan het jaar voordien. Op basis van de screening gaat het departement weldra ook de nodige feedback aan de lokale besturen geven.

Uit contacten met lokale besturen doorheen het jaar krijgt de Vlaamse Ombudsdienst de indruk dat het momenteel de goede kant op gaat, mede dankzij beter opgeleide lokale ambtenaren. Anderzijds wordt de regelgeving steeds complexer, en lijkt de werkdruk een lokaal bestuur weinig ruimte te laten om de rechtspraak van de Raad voor Vergunningsbetwistingen voldoende op te volgen.

De geplande uitbouw van een kennisdatabank om de rechtspraak beter te ontsluiten, een onderdeel van het beleidsplan van de Dienst van de Bestuursrechtscolleges, is dan ook meer dan welkom. Het departement biedt via verschillende informatiekanalen al wel vrij bevattelijke informatie aan over regelgeving en de belangwekkendste rechtspraak. En het Team Omgevingsloket heeft uitgesproken ambities om het loket tot een sterker technisch hulpmiddel uit te bouwen voor kwalitatieve beslissingen.

Het is natuurlijk in eerste instantie aan de lokale besturen om kwaliteit te leveren, maar de Vlaamse Ombudsdienst zal de Vlaamse administratie toch blijven aanmoedigen om een monitorvinger aan de vergunningspols te houden, zodat zij haar coachende rol gerichter kan vervullen in deze belangrijke Vlaamse bevoegdheidsmaterie.

Stock bij de gewestelijke beboetingsentiteit

Bij de omgevingshandhaving vestigt de Vlaamse Ombudsdienst de aandacht op een stock uit te verleden bij de gewestelijke beboetingsentiteit, maar de aanbeveling hier start wel bij corona dat veel Vlamingen de natuur deed (her)ontdekken.

Een neveneffect daarvan is de toename van meldingen en klachten, gaande van protest tegen fietsers, mountainbikers en loslopende honden tot protest tegen het optreden van natuurinspecteurs en betwisting van boetes (klachtenrapport van het agentschap Natuur en Bos, Vlaams Bemiddelingsboek p. 406).

De handhavingsdiensten beschikken over een waaier aan instrumenten om passend op te treden, en daar horen ook bestuurlijke transacties en bestuurlijke boetes bij. De verzoeker die fietsend op een wandelpad in april geverbaliseerd werd, vond een aanmaning passender maar zag zijn schriftelijk verweer na enkele maanden afgewezen. Hij aanvaardde uiteindelijk de voorgestelde bestuurlijke transactie (2020-8086). Met de zwartrijboete bij De Lijn als ijkpunt (zie aanbeveling 13 in Jaarverslag 2018) acht de Vlaamse Ombudsdienst het bedrag van 80 euro redelijk.

Lik-op-stuk dus, maar wel een te groot contrast met een ander omgevingshandhavingsdossier met een erg lange termijn tussen de vaststelling van de feiten en de boetebeslissing (2021-1305). En meer: zo'n doorlooptermijn van enkele jaren blijkt geen absolute uitzondering te zijn. Het Handhavingscollege, dat is de rechter die gaat over deze boetebeslissingen, blijkt zich de afgelopen jaren al in meerdere arresten kritisch te hebben moeten uitlaten over boetebeslissingen die pas genomen zijn na drie à vier jaar, zonder dat de beboetingsentiteit een specifieke motivering voor die lange termijn kon geven.

Uit het Omgevingshandhavingsrapport 2019 van de afdeling Handhaving zelf kan de lezer wel opmaken dat de gewestelijke beboetingsentiteit een groot aantal dossiers moet behandelen (2.857 dossiers nieuwe dossiers in 2019, een stijging met 18,5%). Het merendeel kan met een bestuurlijke transactie afgesloten worden, maar de entiteit heeft in 2019 ook 1.089 boetebeslissingen genomen. Uit actuele doorgegeven informatie blijkt dat deze stijging zich ook verder gezet heeft in 2020 met opnieuw 20%: de gewestelijke beboetingsentiteit ontving in 2020 namelijk meer dan 3.400 boetedossiers.

Stijgend werkvolume dus, maar over doorlooptijd wordt niet gerapporteerd. Het publieke beslissingskader voor bestuurlijke beboeting van milieuschendingen geeft wel aan dat een snelle beslissing soms niet mogelijk is en de beboetingsentiteit dan zelf al de boete verlaagt wegens de verstreken termijn. Daarover bevraagd, verklaart de beboetingsentiteit dat zij in 2020 78% van haar milieu-boetedossiers binnen de redelijke beslissingstermijn afgehandeld heeft. Dat betekent meteen dat in 22% van de boetedossiers de correctie voor termijnoverschrijding is toegepast.

Problematische integrale doorlooptijd is een bekend teer punt voor de geloofwaardigheid van eender welk overheidsoptreden en een redelijke doorlooptijd bij handhaving hoort een evidentie te zijn voor de in de steigers staande Vlaamse Justitie. Dat veronderstelt voldoende snelle boetebeslissingen en een transparante jaarlijkse rapportering over doorlooptijd.

Voor lokale handhaving wordt verwezen naar het Lokaal Bemiddelingsboek.

De Watergroep verdrinkt

Hiervoor werd verslag gegeven van een globaal vrij positief beeld bij omgeving in brede zin, anders ligt het helaas voor wie onvrede ventileerde over De Watergroep, Vlaanderens grootste drinkwatermaatschappij. En daarbij is het vanzelfsprekend onvermijdelijk zo dat de hele leiding- en afvalwatersector een duidelijk corona-effect gevoeld heeft, in de eerste plaats door de gedwongen stillegging of het uitstel

van werkzaamheden ter plaatse in de lente. Maar De Watergroep komt toch wel erg gehavend uit 2020.

Al te vaak heeft de Vlaamse Ombudsdienst burgers moeten uit leggen dat De Watergroep haar klanten wel degelijk serieus neemt, maar blijft worstelen met een behoorlijke achterstand. Antwoordtermijnen van drie à vier maanden - ook op ombudsvragen - waren echt geen uitzondering.

De eerstelijnsklachtendienst bleef ondanks een grote individuele inzet verdrinken door een langdurige onderbemanning en door onvoldoende samenwerking met de andere interne diensten. En aangezien ook die andere diensten achterstand opliepen, moeilijk bereikbaar waren en hun tussentijdse communicatie niet verzorgden, werd de toestroom aan klachten alleen maar groter: uitblijvende dringende nieuwe aansluitingen, uitblijvend herstel van opritten, extreem lang aanslepende verzekeringsdossiers, verkeerde factureringen door onverwerkte overnameformulieren, herberekening van facturen zonder uitleg, aanmaningen voor facturen waarvoor het klachtonderzoek nog loopt, enzovoort.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft inmiddels enkele constructieve vergaderingen gehad met de leidinggevenden, en het klachtenrapport signaleert een aantal positieve kenteringen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 495). Maar vooralsnog is er in de ombudsdossiers nog te weinig vooruitgang te merken. Meer inhoudelijk rekent de Vlaamse Ombudsdienst onder meer op een mildere houding bij een aantal hoge lekfacturen, vooral dan bij de beoordeling van 'goed huisvaderschap', een voorwaarde voor een minnelijke schikking.

Een duidelijk ander beeld is te zien bij de andere drinkwatermaatschappijen, die ook wel hun coronaproblemen kenden, maar die wendbaar genoeg bleken om klachten behoorlijk te blijven opvangen en om ze relatief snel tot erg snel op te lossen. Ook meer structurele verbeteracties werden doorgevoerd, zoals een betere telefonische bereikbaarheid bij PIDPA, een audit en optimalisatie van de klachtenprocedure bij Water-link, meer flexibele aanpak van vragen rond betalingsmodaliteiten bij Farys, en meer doeltreffende communicatiekanalen bij wateronderbrekingen bij onder meer IWVA en AGSO Knokke-Heist (Vlaams Bemiddelingsboek p. 496 e.v.).

Aquafin heeft veel oplossingsgerichte daadkracht getoond door bijvoorbeeld in overleg met de sector meteen een leidraad te ontwikkelen om de werven op een coronaveilige manier zo snel mogelijk opnieuw op te starten. Daardoor, gecombineerd met gunstige weersomstandigheden en gemotiveerde partners, konden de meeste projecten alsnog binnen de aanvankelijke termijnen blijven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 464).

Heel leerrijk voor een toekomstig, efficiënter crisisbeleid is de heldere en genuanceerde bespreking van het klachtenbeeld over de eenmalige water- en energievergoeding van 202,68 euro in het klachtenrapport van het departement Omgeving (Vlaams Bemiddelingsboek p. 392-394).

Wellicht mede door de coronabeperkingen zag een reeks co-ouders bij wie de kinderen niet gedomicilieerd zijn maar er wel geregeld verblijven, hun waterverbruik aan comforttarief stijgen (2020-724, 2020-4677, 2020-6761, 2020-7165, 2021-587). Deze co-ouders kijken meer dan ooit naar de beleidsmakers voor een oplossing met gedeelde domiciliekortingen.

En terecht vraagt een verzoeker die sinds 1 maart sociaalgerechtigd is, zich af waarom de energiesector er wel in slaagt om de korting vanaf de eerstvolgende

trimester te verrekenen, terwijl drinkwatermaatschappijen dat conform de waterregelgeving pas vanaf 1 januari van het volgende jaar moeten doen (2020-3931). Nochtans zou het voor water eenvoudiger moeten zijn met minder categorieën sociaalgerechtigden.

Vooral voor een gezin dat kortingen mist - en meer nog als het geconfronteerd wordt met een abnormaal hoge waterfactuur maar geen minnelijke schikking krijgt - kan het frustrerend zijn om de regionale prijsverschillen te zien op de website van de Vlaamse Milieumaatschappij: met 2,1384 euro/m³ moet een gezin in het werkingsgebied van Farys ruim de helft meer dan een PIDPA-gezin betalen voor het leidingwater (exclusief saneringsbijdragen). In het Jaarverslag 2018 werd al een gelijkschakeling aanbevolen omdat klanten geen vrije keuze van leverancier hebben.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt wel tevreden vast dat de Vlaamse Milieumaatschappij gevolg geeft aan een aanbeveling uit het Jaarverslag 2019: zij werkt met de sector aan meer uniformiteit en objectieve onderbouwing van eenmalige tarieven bij drinkwatermaatschappijen.

Zoeken naar vertrouwen en samenhang na zonnepanelenarrest

Fluvius bezorgt dit jaar voor het eerst een klachtenrapport (zie Vlaams Bemiddelingsboek p. 547). Het is meteen een uitstekend rapport met het nodige cijfermateriaal, helder en duidelijk toegelicht, met analyses en verbeteracties en een duidelijk toekomstperspectief. Het is zonder meer een verrijking.

Fluvius biedt op zijn website niet alleen de mogelijkheid aan om klacht in te dienen, maar ook om een compliment of suggestie in te sturen. Wat zeker beter moet bij bepaalde klachtenbeelden zijn de doorlooptijden en de opvolging ervan. Te vaak bereikte de Vlaamse Ombudsdienst ongenoegen over niet-gerespecteerde antwoordtermijnen of over een niet-gehonoreerde belofte om opnieuw contact te nemen. Veel frustratie ook omdat men niemand aan de lijn krijgt die inhoudelijk iets over het dossier kan vertellen.

Vanzelfsprekend kan ook de Vlaamse Ombudsdienst in dit jaarverslag niet heen om het zonnepanelenarrest van 14 januari 2021 van het Grondwettelijk Hof (nr. 5/2021) dat een einde maakte aan de virtueel terugdraaiende teller. Zo ontving de Vlaamse Ombudsdienst ondertussen ook zelf om en bij de 2000 klachten. Deze materie is nog volop in evolutie en de homepage van de Vlaamse Ombudsdienst houdt de vinger aan de pols omtrent het noodzakelijke vertrouwensherstel.

Hier in dit jaarverslag 2020 licht de Vlaamse Ombudsdienst enkele specifieke punten toe uit het zonnepanelen-klachtenbeeld uit 2020.

Het eerste punt gaat over plaatselijke verzadigde netten waardoor omvormers uitvallen (2020-989, en vele andere zaken). Het Fluvius-klachtenrapport erkent het al enkele jaren aanslepende probleem. Burgers in deze situatie moeten vaststellen dat het financiële plaatje totaal niet klopt. Zij betalen evenzeer het prosumententarief, maar produceren minder groene stroom dan voorzien, waardoor er dus minder kan gecompenseerd worden en ze meer dure stroom zelf moeten afnemen en betalen. Voor heel wat installaties betekent dat ook dat er minder groenestroomcertificaten worden gehaald dan verwacht. Verliezen kunnen aanzienlijk oplopen.

Bij heel wat verzoekers was er initieel geen probleem, maar ontstond het probleem pas en cours de route doordat er meer en meer installaties werden aangesloten in de buurt. En zeker wanneer het duidelijk is Fluvius op voorhand op de hoogte was

(2020-4930), is er weinig begrip voor het gebrek aan voorafgaandelijke waarschuwingen rond een lokaal verzadigd net.

Wie zijn schade vergoed wenst te zien, valt onder het gemeenrechtelijk aansprakelijkheidsregime en het is niet evident om de exacte schade te bewijzen. De Vlaamse Ombudsdienst brengt er begrip voor op dat niet zo maar dadelijk overal kabels vervangen of bijgelegd kunnen worden, maar beveelt wel aan dat Fluvius een eenvoudig en duidelijk kader zou ontwikkelen om deze schade te vergoeden.

Een tweede aandachtspunt betreft een aanbeveling aan Fluvius om meer proactief het gesprek aan te gaan met zonnepanelen-eigenaars die van tarief wisselen buiten hun vaste maand van meteropname.

Het is een problematiek die in 2020 veelvuldig aan de orde was bij de installatie van digitale meters. In heel wat gevallen werd van die gelegenheid gebruik gemaakt om aan gunstige voorwaarden van tarief te wisselen, maar dat leidde vaak tot pijnlijke facturen achteraf (verlies van de meename van het productieoverschot bij de vervanging van de meter). Zorg dus voor een oplossing zodat de meename van het productieoverschot bij de plaatsing van de digitale meter, zoals voorzien in het Energiebesluit, ook steeds gerealiseerd wordt.

Voorts, en ten derde, waren er in 2020 zaken rond weigeraars van de digitale meters, waarbij vooral het argument van de elektrosensitiviteit opdook. Er is wetenschappelijke consensus dat dit fenomeen niet aangetoond kan worden, maar het is nu toch vooral uitkijken naar een snelle bekabelde oplossing om zo een streep te kunnen trekken onder alle discussies.

De Vlaamse Ombudsdienst houdt eraan om ook de voordelen van de digitale teller te belichten. De digitale meter kan tal van klachtenbeelden helpen wegwerken, waar het vandaag vaak behelpen is bij gebrek aan correcte gegevens, zoals bij discussies over meterstanden (de topklacht Energie bij de ombudsdienst), overnames van meters, verbruik bij defecte meters.

Voorts is het ook goed dat de digitale budgetmeter er precies hetzelfde uitziet als de gewone digitale meter. En een digitale meter vermijdt ook toestanden zoals in 2020-6066 waarbij de verzoeker al vijf jaar prosumententarief aangerekend krijgt, terwijl er bij hem een teller staat met terugblooprem.

Ten slotte is de huidige voorziene sanctie bij weigering, namelijk volledige afsluiting van het net, wel erg draconisch om werkbaar te zijn en de LAC's zijn ook niet de meest aangewezen partners om hier mee in tussen te moeten komen. Het is dan ook goed om te lezen dat Fluvius, met succes, een overtuigingscel inschakelt om initiële weigeraars over de streep te trekken.

In 2020 en ook nu nog, kloppen heel regelmatig verzoekers aan bij de Vlaamse Ombudsdienst, die behoren tot de groep van meer dan 150.000 gezinnen die verwarmen met het exclusief nachttarief. Zoals bekend is het de bedoeling dat de afbouw van dat tarief zal gebeuren mits de nodige overgangsmaatregelen. Toch blijkt uit de verhalen dat het bijna altijd gaat om eigenaars-senioren, die het niet meer zien zitten om hun verwarming aan te passen. Het lijkt erop dat de Vlaamse overheid richting die groep proactief zal moeten inzetten op begeleiding en ontzorging.

Het jaarverslag 2019 had het al over de hoge energiefactuur van de dakappartementsbewoner. Dit jaarverslag heeft het over de bewoner van kleinere appartementsgebouwen (vier, vijf, zes,… appartementen).

Gezinnen die in een woning wonen betalen op hun elektriciteitsfactuur éénmaal de bijdrage energiefonds (12 x 43 cent, of 5 euro 16 cent per jaar).

Gezinnen die in een appartement wonen betalen echter meestal tweemaal de bijdrage energiefonds. Eenmaal voor hun individuele appartement (aan het lagere residentiële tarief, die 5 euro en 16 cent) en een tweede maal voor hun aandeel in de elektriciteitsfactuur van de gemeenschappelijke delen (aan het hogere niet-residentiële tarief van 12 x 8,15 euro of 97,8 euro).

De Vlaamse Ombudsdienst ontvangt met de regelmaat van de klok klachten van die bewoners omdat de bijdrage energiefonds vaak de grootste kostenpost is. Zeker wanneer de klachten afkomstig zijn van beschermde afnemers, die genieten van een nultarief inzake de bijdrage Energiefonds, valt niet uit te leggen waarom zij tegelijk wel moeten bijdragen aan die 97,8 euro.

En ook over de uiteenlopende nettarieven blijft de ombudsman klachten ontvangen (2020-3679). Hierna (nogmaals) een tabel met een overzicht op drie jaar bekeken in euro's:

Elektriciteit/Gas	Kortrijk	Antwerpen
2018	981	663
2019	894	615
2020	859	596
Totaal	2734	1874

Voor wat de inwoner van Kortrijk op drie jaar betaalt aan distributiekosten, kan de inwoner van Antwerpen vier en een half jaar genieten van het distributienet. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt zijn pleidooi voor een eenheidstarief voor de distributie van elektriciteit en gas voor gans Vlaanderen. Weliswaar kan dat een verhoging betekenen voor wie momenteel de laagste tarieven betaalt, maar het is en blijft een vaststelling dat het globale distributienettarief voor elektriciteit goed is voor 36% van de totale elektriciteitsfactuur van een doorsnee gezin. Als dat deel van de factuur gelijk getrokken kan worden, heeft dat wel degelijk impact.

Tot slot wijzen jaarlijks heel wat verzoekers naar de klimaatdoelstellingen die inzetten op een koolstofarme samenleving. Deze verzoekers wijzen op het principe van de vervuiler betaalt en ze vragen zich af waarom de kosten voor deze transitie in de elektriciteitsfactuur worden gestopt. Het gaat daarbij om verzoekers die voor groene oplossingen kiezen (warmtepomp, elektrische wagen,...), denk bijvoorbeeld aan wie een geothermische warmtepomp driefasig wil aansluiten en daarvoor een netverbetering van duizenden euro's zou betalen (2020-6217).

In opeenvolgende jaarverslagen werd al meermaals de lof gezongen van het VEKA (voorheen Vlaams Energieagentschap) dat mee zorgde voor een radicale omwenteling in de bouwsector door de implementatie van de EPB-regelgeving. Toch blijft de Vlaamse Ombudsdienst tegelijk de aandacht vestigen op de forse boete.

Neem verzoeker in 2020-1812. Net als vele jonge gezinnen droomt deze verzoeker van een eigen stekje. De droom wordt een nachtmerrie, wanneer de aannemer de funderingen foutief plaatst, vervolgens failliet gaat en zelfs de voorschotten niet meer recupereerbaar zijn.

Al deze tegenslagen en problemen zijn voor de Vlaamse overheid van geen tel, want het Energiedecreet bepaalt dat het niet-voldoen aan de EPB-eisen, sowieso leidt tot een administratieve boete. En het wedervaren is juridisch-technisch geen

overmacht omdat de schade ontstond als gevolg van wanprestatie in een contractuele relatie.

De Vlaamse Ombudsdienst steunt handhaving, maar handhaving mag nooit blind zijn. Wie door de nodige tegenslagen op het einde van de rit geld tekort komt om tijdig de woning conform te maken, heeft nood aan perspectief, niet aan een boete van 15.000 euro. Kortom, de Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om in artikel 13.4.6, Energiedecreet, het woordje *"kan"* in te voegen, om op die manier een rechtvaardig boetebeleid te kunnen voeren, waarbij er dan bijvoorbeeld ook ruimte kan zijn om latere werken alsnog te valoriseren.

Tot slot, evolueren enkele klachtenbeelden in positieve richting. Er is het dossier van de kortingsbon voor de aankoop van een energiezuinige koelkast of wasmachine. Hier is de Vlaamse Ombudsdienst in goed gesprek met het beleid. En ook bij de sloop- en heropbouwpremie en de energiepremies worden enkele klachtenbeelden aangepakt.

Afsluitend beschouwend en breder dan de Vlaamse overheid alleen

Alle zes zeilen bij – het zesde zeil - Vertrouwend op een samenhangend en duidelijk beleid

De burger stelde in 2020 een enorm vertrouwen in zijn overheid, die doordrong tot diep in het leven van ons allemaal. Dat vertrouwen werd soms ook beschaamd, tot en met vertrouwensbreuken toe. Het blijft een lastig evenwicht, maar laat dit toch de les van het dynamisch crisisbeheer zijn: om blijvend met de burger te connecteren, moeten overheden, over bevoegdheidsdomeinen heen, samen aan de slag om samenhang en duidelijkheid te creëren in het overheidsoptreden.

Cijfers en statistieken

Wie alle rapportages bij dit jaarverslag doorbladert, leest vele duizenden bladzijden informatie.

Het Vlaams Bemiddelingsboek telt 1.405 bladzijden, het Bemiddelingsboek Ziekenhuizen is 1.777 pagina's lang. Het Lokaal Bemiddelingsboek telt ondertussen meer dan 150 bladzijden en de beide jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst zelf ("Alle zeilen bij" en "5 jaar genderkamer, Wind in de zeilen") zijn samen ook nog eens goed voor 100 pagina's.

Al dat werk is verzameld en geanalyseerd aan de hand van ontzettend veel signalen van medeburgers. Meldingen, klachten, telefoongesprekken, mailberichten, contactformulieren, sociale media, tot handgeschreven brieven en loketten of plaatsbezoeken toe.

Het belangrijkste cijfer vandaag is daarbij terug te vinden vooraan in het Vlaams Bemiddelingsboek 2019. Het gaat om de 24.224 resultaten via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2020.

En wat de eigen werking betreft van de Vlaamse Ombudsdienst in 2020, zijn dit de kerncijfers:

Tabel 1: Dossiers en snelle dienstverlening

	2020	2019	2018
Nieuwe dossiers	942	975	867
Beoordeelde dossiers	885	889	765
Behandelde dossiers	961	1024	903
Snelle dienstverlening	7611	6932	7588
Totaal	8572	7956	8491

Tabel 2: Verzoening

	Aantal	%
Verzoend	346	39
Niet verzoend	26	3
Niet verzoenbaar	513	58

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)

Wonen, Bemiddeling Private Huur	24,0
Energie, Water, Omgeving	20,0
Mobiliteit (Openbare Werken, de Lijn)	12,9
Werk en Economie	9,4
Welzijn	6,1
Belastingen	6,0
Onderwijs	5,4
Gender	5,1
Personeelszaken	4,1
Overige(*)	7,1

(*) O.m. Binnenlandse Aangelegenheden, Lokale Ombud, Interne Werking Vlaamse Overheid

Tot slot, nog een woordje over de impact van corona op het klachtenbeeld. In totaal behandelde de Vlaamse Ombudsdienst 8.572 zaken in 2020. 1.671 daarvan hadden met de coronapandemie te maken, dat is 1 op 5. De corona-invloed is het meest opvallend in het thema Werk en Economie, waar nagenoeg de helft van de zaken een coronalink heeft (de brede steunmaatregelen van de Vlaamse overheid zijn daar niet vreemd aan). De tijdelijke bemiddelingsopdracht van de Vlaamse Ombudsdienst bij private huurconflicten verklaart mee waarom bijna 20% van de klachten in het thema Wonen coronagerelateerd is. En bij de consumentenkwesties gingen 343 klachten over afgelaste reizen.