

ingediend op **41** (2021-2022) – Nr. 5
3 juni 2022 (2021-2022)

Verslag

namens de Commissie voor Leefmilieu, Natuur,
Ruimtelijke Ordening en Energie
uitgebracht door Willem-Frederik Schiltz

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2021

Documenten in het dossier:

- 41** (2021-2022) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 tot en met 4: Verslagen

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

Voorzitter: Gwenny De Vroe.

Vaste leden:

Piet De Bruyn, Inez De Coninck, Andries Gryffroy, Freya Perdaens, Wilfried Vandaele;

Bart Claes, Leo Pieters, Sam Van Rooy;

Stijn De Roo, Tinne Rombouts;

Steven Coenegrachts, Gwenny De Vroe;

Staf Aerts, Mieke Schauvliege;

Bruno Tobback.

Plaatsvervangers:

Annick De Ridder, Marius Meremans, Joris Nachtergaele, Axel Ronse, Nadia Sminate;

Carmen Ryheul, Stefaan Sintobin, Wim Verheyden;

Robrecht Bothuyne, Brecht Warnez;

Bart Tommelein, Bart Van Hulle;

Johan Danen, Chris Steenwegen;

Hannes Anaf.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

INHOUD

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst	4
1.1. Uiteenzetting door Bart Weekers	4
1.2. Uiteenzetting door Erwin Janssens.....	6
2. Reactie van de minister	7
2.1. Energie	7
2.2. Vergunningen	8
2.3. Handhaving	8
2.4. Water	9
3. Vragen van de leden.....	9
3.1. Tussenkost van Bruno Tobback	9
3.2. Tussenkost van Willem-Frederik Schiltz	10
3.3. Tussenkost van Inez De Coninck	11
3.4. Tussenkost van Staf Aerts	11
3.5. Tussenkost van Robrecht Bothuyne	12
3.6. Tussenkost van Stijn De Roo.....	12
4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst	13
4.1. Antwoorden van Bart Weekers	13
4.2. Antwoorden van Erwin Janssens.....	14
5. Repliek van minister Zuhail Demir.....	15
Gebruikte afkortingen	17

De Commissie voor Leefmilieu, Natuur, Ruimtelijke Ordening en Energie besprak op 23 maart 2022 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2021 (*Parl.St. VI.Parl. 2021-22, nr. 41/1*), wat de onderdelen Omgeving en Energie betreft, met Bart Weekers, Vlaams ombudsman, Erwin Janssens, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, en Zuhal Demir, Vlaams minister van Justitie en Handhaving, Omgeving, Energie en Toerisme.

(Deze commissievergadering werd als hybride vergadering georganiseerd.)

1. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

1.1. Uiteenzetting door Bart Weekers

Bart Weekers licht het jaarverslag en het Vlaams Bemiddelingsboek toe, waarin de verschillende klanten- en klachtendiensten aan bod komen. Hij verwijst ook naar het Lokaal Bemiddelingsboek. De Vlaamse Ombudsdienst werkt immers ook lokaal, in een aantal Vlaamse gemeenten, en heeft Vlaamse medebewindstaken. Alles wat Omgeving aangaat, Handhaving, Vergunning enzovoort, is nauw verbonden met opdrachten van de lokale besturen.

De ombudsman begint met het Zonnepanelenarrest. Zowel deze commissie als de Vlaamse Ombudsdienst zelf, maar ook de partners in het Vlaams Bemiddelingsboek, zoals de VREG en het VEKA, zijn uitgebreid aangesproken op dit arrest en de gevolgen ervan. In 2021 was dit een rode draad in de werking van de Ombudsdienst.

Het woord zonnepanelen verscheen in 2007 voor het eerst in het jaarverslag. Het betrof toen een aanvankelijke subsidie die werd omgezet in groenestroomcertificaten. Sindsdien zijn de zonnepanelen nooit meer verdwenen uit de bemiddelingsboeken. Wat de ombudsman trof, is de toegenomen kwaliteit in het omgaan met klachten. In 2007 rapporteerde de toenmalige ombudsman voor het eerst over klachten over zonnepanelen en hoe het Vlaams Energieagentschap daar toen mee omging. Het toenmalige VEA deed aan louter formele rapportering over drie ontvangen klachten binnen de redelijke termijn en een beleidsklacht. Die trend zette zich in de daaropvolgende jaarverslagen door, met nauwelijks klachten. De klachten namen in aantal toe wanneer in 2015 het prosumementarief werd ingevoerd en er een bijdrage betaald moest worden via de energiefactuur. Er lopen enkele rode draden door deze klachtenbeelden. Vaak gingen ze over achterstand, over het niet kunnen verwerken van aanvragen, over applicaties die moeilijk op gang komen.

In het jaarverslag van 2021 wordt hier dieper op ingegaan. Uit het Vlaams Bemiddelingsboek blijkt duidelijk dat de Vlaamse Ombudsdienst, de VREG en het VEKA regelmatig overleg plegen om te bespreken hoe met klachten wordt omgegaan. De ene partner neemt andere stukken op zich dan de andere. Zo schrijft de VREG dat als mensen beleidsmatig klagen, zij daar niet op ingaan. Ze verwijzen door naar een FAQ en, bij verder aandringen, naar de ombudsman. Er bestaan dus bepaalde afspraken waarmee men een net probeert te spannen rond een klachtenbeeld.

Uit de rapportering blijkt ook wat ieders rol is. In het verlengde van het Zonnepanelenarrest werd vanuit het beleid de retroactieve investeringspremie in het leven geroepen. Het rapport van het VEKA toont dat het agentschap zich strikt aan de regels houdt, wat niet meer dan normaal is. Het rapport geeft goed de vier tot vijf klachtenbeelden weer die telkens opnieuw terugkomen. Het VEKA gaat niet met elke burger individueel in discussie betreffende alle mogelijke invalshoeken van waaruit het beleid bekeken kan worden. Er wordt gecommuniceerd dat er een Zonnepanelenarrest is geweest, waarbij is nagedacht over mogelijke compensaties en dat om welbepaalde redenen voor een bepaalde compensatie werd gekozen. Een van de klachtenbeelden dat steeds terugkwam in 2021 betrof bijvoorbeeld

mensen die uit een proefproject kwamen en die hun oude digitale meter behandeld zagen op een manier die ze niet verwacht hadden.

Het is niet de taak van de ombudsman om, zoals het VEKA, enkel het beleid te verdedigen. Wanneer hij geconfronteerd wordt met een dergelijke crisis, zal de Ombudsdienst aangeven dat men te maken heeft met het systeem van de alternatieve geschillenbeslechting, waarbinnen bepaalde afspraken zijn gemaakt. De Ombudsdienst weet dat niet iedereen het eens is met die afspraken, maar de afspraken worden niet telkens opnieuw in vraag gesteld. Wel was er een klacht van mensen die in 2013 een heel kleine installatie hadden en in 2017-2018 investeerden in iets groters. Zij kregen te horen dat hun nieuwe investering niet apart bekeken mocht worden, maar werd opgeteld bij hun eerste investering. De ombudsman vindt dit zelf nog steeds een moeilijke redenering. De dermate technische toelichting bij deze klacht in het VEKA-rapport was voor de mensen in kwestie wellicht ontoereikend. Hij gelooft dat deze invalshoek begrijpelijk uit te leggen valt, maar men slaagt er voorlopig niet in om dit op een overtuigende manier naar de burger over te brengen. De ombudsman is blij dat dit zichtbaar is in het rapport. Het toont hoe 2021 beleefd werd vanuit de klachtenbehandeling omtrent dit specifieke onderwerp.

Daar voegt hij aan toe dat hij over het algemeen ook vaak te horen kreeg dat de rekening van de mensen niet meer klopt. Hij merkt dat het heel moeilijk is om hun uit te leggen hoe dat komt. Zo sprak hij iemand die de noodleveranciersregeling nog heeft meegemaakt en nu bij Eneco zit. Die persoon kreeg een factuur van 1200 euro voor zijn gas- en elektriciteitsverbruik in januari. De ombudsman legt in zo'n geval uit dat het niet de bedoeling is dat men heel lang klant blijft bij een noodleverancier als Fluvius. Men moet kunnen bewijzen dat men bij Eneco heeft aangedrongen om op tijd uit die noodleveranciersregeling te geraken. Als de Ombudsdienst daarnaast kan toelichten dat die regeling globaal gezien goed gewerkt heeft, brengen mensen al snel meer begrip op. Maar het blijft lastig om aan burgers zaken uit te leggen. Zo zijn mensen verbaasd dat men ten tijde van de noodleveranciersregeling plots wel hun meterstanden kende, terwijl ze die in het verleden altijd zelf moesten doorgeven. De meterstanden in kwestie kwamen natuurlijk tot stand op basis van verbruikersprofielen, maar eenmaal men achterdochtig is, blijft men dat en komen dat soort vragen naar boven. Het komt heel vaak, zo niet altijd, neer op openheid, op het uitleggen van dingen wanneer men het vertrouwen van mensen wil winnen. Ook wat de noodleveranciersregeling betreft, beseft het beleid zelf dat, hoewel ze goed gewerkt heeft, er toch dingen beter kunnen. De Vlaamse Ombudsdienst is zelf ondertussen betrokken bij een studie die het VEKA uitvoert samen met stakeholders, om na te gaan waar het proces geoptimaliseerd kan worden. Zo zijn er op het vlak van communicatie zeker verbeteringen mogelijk.

De ombudsman geeft aan dat hij op de net beschreven manier met klachten wil omgaan. Hij wil niet dat de Ombudsdienst klachten behandelt vanop een eiland, maar zijn verantwoordelijkheid neemt. Dat gebeurt uiteraard in een andere rol dan die die de bestuursinstanties zelf opnemen. Het is immers de taak van de Ombudsdienst om ook de knelpunten op te merken en naar buiten te brengen.

De ombudsman heeft iets langer stilgestaan bij één klachtenbeeld omdat het zo prominent aanwezig was in 2021. Wie het Bemiddelingsboek leest, vindt echter een schat aan informatie terug in de rapporten van de dertien bestuursinstanties die in het boek aan bod komen. Deze informatie evolueert bovendien constant. Zo schrijft De Watergroep dat er ook in 2021, ondanks de enorme vooruitgang die werd geboekt bij onverklaarbaar hoge waterfacturen te wijten aan een verborgen lek, hier en daar nog ingrepen uitgevoerd moeten worden om billijkheidsredenen. Een beleidsmaker vraagt zich daarbij haast automatisch af hoe het zit met de gelijkheid. In die zin is de onverklaarbaar hoge waterfactuur bij een verborgen lek

een item waar misschien nog verder rond kan worden gewerkt. Op die manier blijven ook de steeds terugkerende klachten voer voor nieuwe invalshoeken.

Een ontwikkeling die hij bijzonder apprecieert in het laatste Bemiddelingsboek is de verbreding van de werking van de Ombudsdienst. Zo zit Fluvius met een uitgebreid klachtenrapport in het boek, terwijl dit strikt genomen niet hoeft via het Bestuursdecreet. Ook andere watermaatschappijen dan De Watergroep komen aan bod. Als men bekijkt hoe Aquafin omgaat met schadevergoedingsdossiers en met dossiers die zich situeren op de rand van een klacht en verzekeringsdossiers worden, dan blijkt dat de verschillende instanties nog veel van elkaar kunnen leren. Dat is ook wat de ombudsman zelf achter de schermen ziet gebeuren. Zo bracht hij Fluvius en De Lijn met elkaar in contact omtrent de behandeling van een klacht en organiseerde Fluvius zelf een stakeholderevent omtrent hun eigen klachtenrapport waarbij alle stakeholders hun input op het rapport konden geven. Dit is de weg die de Ombudsdienst de voorbije twaalf jaar is opgegaan voor wat betreft Energie, Water en zeker ook Omgeving.

Tot slot vestigt de ombudsman de aandacht op nog een andere taak van de Ombudsdienst, namelijk het formuleren van beleidsaanbevelingen. In 2021 heeft de dienst zich geconcentreerd op de bestaande monopolies binnen de domeinen Water en Energie. Wat Water betreft, is er maar één aanbieder. Als het over energiedistributie gaat, begrijpt de burger niet waarom de tarieven in Vlaanderen verschillen al naargelang de plaats waar men woont. Dat blijkt niet enkel uit de klachten die de Ombudsdienst krijgt, ook bij de eerstelijnsklachtendiensten komt die vraag regelmatig naar boven. De Ombudsdienst signaleert dit aan de beleidsmakers, maar beseft tegelijkertijd dat er geen pasklaar antwoord voorhanden is. Het mag dan wel de taak van de Ombudsdienst zijn om deze steeds terugkerende problematiek te signaleren, het is niet zijn taak om aan het beleid te zeggen wat het moet doen.

1.2. Uiteenzetting door Erwin Janssens

1.2.1. Omgeving – Vergunningen

Erwin Janssens wijst erop dat Omgeving minder plaats inneemt in het jaarverslag dan andere jaren. De hoofdreden is dat er in deze periode al heel wat rapporten verschenen of binnenkort zullen verschijnen, met daarin tal van specifieke aanbevelingen inzake vergunnen en handhaven.

De Ombudsdienst stelt vast dat, in vergelijking met heel wat andere overheidsprocessen, de eerstelijns- en tweedelijnsklachtenbehandelingen bij omgevingsvergunningen in de praktijk weinig kunnen betekenen. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de strakke beslissings- en beroepstermijnen. Het is dan ook belangrijk dat de Vlaamse overheid verder investeert in algemene en individuele informatieverstrekking, en in toegankelijk vooroverleg. Het is eveneens van belang dat de overheid openbare onderzoeken ruim toepast. Het is frappant om in het evaluatierapport over de werking van het Omgevingsvergunningsdecreet het volgende te lezen: "De vergunningverlenende overheden geven duidelijk aan dat sommige aanvragers erop staan om de gewone procedure toe te passen, omdat ze absoluut een openbaar onderzoek willen. Om goed nabuurschap op te bouwen is transparant werken met openbaar onderzoek voor de aanvrager van belang." Verder vindt de Ombudsdienst het belangrijk dat er geïnvesteerd wordt in brede en laagdrempelige administratieve beroepsmogelijkheden. Zo lijkt de denkpiste om enkel nog op digitale wijze een beroepsschrift te kunnen indienen de Ombudsdienst geen goed idee.

De Ombudsdienst schuift deze elementen naar voren vanuit de gedachte dat in omgevingsvergunningsdossiers het resultaat meestal een belangrijke en blijvende impact heeft op de onmiddellijke leefomgeving van de burger. In die zin is de

kwaliteit van de beslissing misschien nog belangrijker dan de snelheid ervan. Er zijn tenslotte, in principe, ook meer omwonenden dan aanvragers.

Een ander aandachtspunt betreft het regelmatig uitblijven van informatie en/of al dan niet verplicht advies vanuit de Vlaamse overheid omtrent kwalitatieve beslissingen, wanneer lokale overheden daarom vragen. Af en toe schakelt een lokaal bestuur zelfs de Ombudsdienst in om alsnog van het departement een antwoord op hun informatievraag te krijgen. In het evaluatierapport staat bovendien dat bepaalde bevraagde overheden aangeven dat in nog geen 20 procent van de gevallen een substantieel inhoudelijk advies gegeven werd. Het is ook schrikken om in het rapport te moeten lezen dat gemeenten steeds meer externe experts inschakelen om vergunningsdossiers te behandelen. Er wordt ook gewezen op de nadelen van deze evolutie: bijkomende kosten, minder interne kennisopbouw en een groter risico op belangenvermenging.

1.2.2. *Omgeving – Handhaving*

In het Vlaams Bemiddelingsboek staat dat de grootste oorzaak van de geuite klachten over hinder vaak ligt “bij een gebrekkige ruimtelijke ordening, nl. dat hinderlijke bedrijven en woningen te dicht bij elkaar liggen”. De klachtencoördinator van het Departement Omgeving beschrijft er verder het groeiende wantrouwen van omwonenden in de handhavende overheid, zeker het afgelopen jaar.

Voor veruit de meeste klachten over handhaving is een lokaal bestuur bevoegd. In de enkele ombudsdossiers over Vlaamse omgevingshandhaving ziet men dat het departement er wel veel energie in steekt, maar zeer moeilijk tot resultaten komt waarmee omwonenden zich kunnen verzoenen. Lukt dat wel, dan moet eigenlijk het bedrijf in kwestie mee bedankt worden omdat het vlot meewerkt om verdere hinder te beperken.

De omgevingshandhavingsrapporten bieden normaliter een ruimer zicht op de Vlaamse handhaving. In de laatste editie uit 2020 staat echter niets te lezen over bereikte eindresultaten op het terrein. Net die informatie lijkt de Ombudsdienst cruciaal om het vertrouwen in de handhavende overheid te herstellen. De dienst raadt dan ook aan om met eindresultaten naar buiten te komen, om zo de naleving van de regelgeving te bevorderen.

Tot slot hoopt Erwin Janssens in een volgend handhavingsrapport ook iets te kunnen lezen over de doorlooptijden bij de gewestelijke beboetingsdienst, iets wat de Vlaamse Ombudsdienst in het jaarverslag van 2020 aankaartte. In het Vlaams Bemiddelingsboek staat dat er vier extra personen werden aangeworven, en dat stemt de Ombudsdienst alvast hoopvol.

2. **Reactie van de minister**

2.1. **Energie**

Minister *Zuhal Demir* stelt, zoals de ombudsman, dat 2021 voor iedereen een bewogen jaar was wat energie betreft, met zowel juridische als economische moeilijkheden. Ze licht enkele elementen toe die ook in het jaarverslag aan bod kwamen.

Het eerste element is de forfaitaire vergoeding voor uitvallende omvormers van zonnepanelen. Het jaarverslag toont dat daarover veel klachten binnenkomen en in deze commissie zijn er ook al veel vragen over gesteld. Sinds 18 februari 2022 bestaat er dan ook een ontwerp van besluit, waarover ook de VREG al geadviseerd heeft. Dit besluit vraagt aan Fluvius om de zonnepaneleneigenaar een forfaitaire vergoeding te betalen als dertig dagen na de melding van een uitvallende omvormer

het probleem nog niet opgelost is. Het bedrag van de compensatie wordt later dit jaar bepaald.

Een tweede punt – en terechte bekommernis van de ombudsman – is dat de burgers de energielening+ een jaar lang niet hebben kunnen aanvragen. Het Vlaamse Gewest deelt de frustratie over dit probleem, maar was afhankelijk van de FOD Economie, die de modelovereenkomst van de energielening+ moest goedkeuren. De regels rond consumentenkredieten zijn immers een federale bevoegdheid. Het dossier bleef daar meer dan een jaar geblokkeerd, waardoor de energielening+ niet kon worden opgestart. De minister heeft uiteindelijk de federale eerste minister Alexander De Croo moeten contacteren met de vraag bij federaal minister Dermagne aan te dringen om zijn diensten aan te sturen het dossier snel te behandelen. Intussen is die horde genomen en is de energielening+ operationeel.

Een derde bekommernis van de ombudsman is dat de meeste klachten gaan over de afrekening van de hoge energiefactuur die niet klopt. De minister benadrukt dat dit enerzijds een gevolg is van de toepassing van de tarieven, wat een bevoegdheid is van de VREG, en anderzijds van het arrest van het Grondwettelijk Hof over de terugdraaiende teller voor zonnepaneleneigenaars die al een digitale meter hebben. Dit betekent dat deze mensen hun verbruik(spatroon) beter moeten structureren. De minister volgt de ombudsman als hij zegt dat hiervoor aanhoudend gesensibiliseerd moet worden.

Ten slotte, zo zegt de minister, haalt de ombudsman in het jaarverslag ook het onbegrip aan over de verschillen in de tarieven voor elektriciteit en gas, al naargelang de woonplaats. De minister geeft aan dat de bal in het kamp ligt van de aandeelhouders van de distributienetbeheerders en van de VREG. Zo hebben de distributienetbeheerders een aantal jaren geleden beslist om de twee werkmatschappijen Infrax en Eandis te fusioneren tot Fluvius. Een verdere hertekening van het distributienetlandschap dringt zich dit jaar sowieso op gezien de decretale verplichting om tegen 1 januari 2023 nog maar één distributienetbeheerder te hebben voor gas en elektriciteit per gemeente, opdat distributienetbeheerders een geografisch aaneensluitend gebied zouden dekken.

2.2. Vergunningen

De Ombudsdienst vraagt meer te investeren in informatie voor burgers en lokale overheden. In de conceptnota tot het bijsturen van de regelgeving inzake omgevingsvergunningen wordt aandacht besteed aan de nood aan tijdige communicatie over het wijzigen van regelgeving, maar ook aan duidelijke beschrijvingen van de bestaande regelgeving. Waar mogelijk worden ook het digitale luik en het omgevingsloket niet vergeten. De conceptnota bevat ook de actie om inzage van dossiers tijdens het openbaar onderzoek en de beroepsperiode maximaal uit te bouwen.

Lokale besturen zijn een cruciale partner in het omgevingsbeleid. Het Departement Omgeving moet verder evolueren naar een proactieve overheid, die instaat voor de begeleiding van deze besturen, vanuit subsidiariteit en cobestuur. Het opzetten van projecten vraagt echter tijd en personeelsinzet bovenop de reguliere werking van de administratie.

2.3. Handhaving

Het klopt, zo zegt minister Zuhal Demir, dat de Panoreportage die in het najaar van 2021 te zien was, choquerend was. Er werd intussen een forensische audit uitgevoerd, die ter vertrouwelijke inzage voorligt in het parlement. Daarnaast diende de minister een strafklacht in met burgerlijkepartijstelling. Eind maart 2022 verwacht ze ook de systeemaudit Handhaving. De bedoeling is om concrete aanbevelingen te doen en deze om te zetten in de praktijk zodat er meer uniformiteit komt.

De ombudsman haalt aan dat het eindresultaat van de handhaving op het terrein onvoldoende naar voren komt in het Omgevingshandhavingsrapport 2020. Dat klopt grotendeels, geeft de minister aan. Om hieraan tegemoet te komen worden in het Omgevingshandhavingsprogramma dat in opmaak is, concretere handhavingsprioriteiten met kwantificeerbare doelstellingen ingeschreven. Op deze wijze kan de werking van de handhavingsdiensten op een objectievere wijze in kaart worden gebracht en worden geëvalueerd. Het is de bedoeling om een kordate, maar ook uniforme handhaving te creëren bij alle burgers en bedrijven.

De minister treedt de conclusie bij dat de handhavingsdiensten nog te veel inzetten op de zachte instrumenten, zoals waarschuwingen en aanmaningen, en veel sneller moeten overgaan naar de hardere instrumenten, zoals de opmaak van een proces-verbaal, het sneller starten van een beboetingstraject of het opleggen van een bestuurlijke maatregel. Hierop wordt al ingezet en de minister is van mening dat een meer kordate aanpak ook nodig is.

De minister wil de inspectiediensten die onder haar bevoegdheid vallen binnen het beleidsdomein Omgeving integreren. Ze zal daarbij niet over één nacht ijs gaan, en wacht momenteel nog op de aanbevelingen van de systeemaudit en van de parlementaire Onderzoekscommissie PFAS-PFOS, die een belangrijke leidraad zullen zijn.

2.4. Water

Het jaarverslag 2020 van de ombudsman was vernietigend voor de dienst Klachtenbehandeling van De Watergroep: te traag, te log, niet klantvriendelijk enzovoort. Naar aanleiding hiervan kreeg De Watergroep de dringende opdracht dit grondig op te nemen. Dat hebben ze ook gedaan. Zo is de achterstand bij het verwerken van de klachten weggewerkt. Ook de doorlooptijden werden positief beïnvloed en zullen in 2022 verder worden teruggedrongen tot binnen de grenzen zoals bepaald in het Algemeen Watervkoopreglement en het Bestuursdecreet. De klachtendienst werd in het najaar van 2021 ook verschoven van de afdeling Juridische Zaken naar de directie Externe Relaties. Een goede zaak volgens de minister, want klachtenbehandeling mag niet enkel vanuit een juridisch standpunt bekeken worden maar moet gekoppeld zijn aan het stakeholdermanagement. Op die manier worden klachten niet enkel verwerkt, maar ook meegenomen in een leerproces om de organisatie en vooral de dienstverlening te verbeteren.

3. Vragen van de leden

3.1. Tussenkomen van Bruno Tobback

Bruno Tobback is blij dat hij de ombudsman hoorde zeggen dat er nog steeds meer omwonenden zijn dan vergunningsaanvragers. Het is immers iets wat de vergunningverlenende overheden in Vlaanderen bijna systematisch vergeten. Deze overheden fungeren in Vlaanderen bijna als loketten waar men, als betrof het een paspoort, snel en makkelijk een vergunning kan afhalen, terwijl een vergunningsproces geacht wordt een afweging te zijn tussen de belangen van het individu dat een vergunning aanvraagt en de individuen die potentieel of gegarandeerd geraakt worden door de activiteit die vergund zal worden. Alles is daar in principe op gebaseerd, alleen wordt het zelden zo toegepast. Hij heeft tot zijn afgrijzen vastgesteld dat het Vlaamse Departement Omgeving in 2021 een rapport heeft gemaakt ter evaluatie van de toepassing van het nieuwe Omgevingsvergunningsdecreet zonder daarbij de betrokken derde partijen te consulteren. Het departement lijkt zichzelf te beschouwen als een soort vergunningenfabriek, terwijl het de belangen van alle burgers zou moeten verdedigen. Bruno Tobback vraagt zich af of het niet logisch zou zijn dat de Ombudsdienst betrokken wordt bij dergelijke evaluaties, als vertegenwoordiger van de betrokken derden. Of zijn er andere suggesties die hetzelfde beogen? Hij beseft dat het niet altijd evident is om derde partijen te

identificeren, maar stelt zich de vraag of het departement manieren kent om de betrokkenheid van burgers te verhogen. Het beter betrekken van derden zou immers kunnen betekenen dat men minder vaak tegen vergunningen in beroep zal gaan. Is de Ombudsdienst bereid tot zo'n overleg, of heeft er al eens zo'n overleg met het departement plaatsgevonden?

De tweede vraag van Bruno Tobback betreft de noodleverancier van energie. Hij stelt vast dat er een aantal schrijnende gevallen is opgedoken, maar gelukkig niet te veel. Hij bevestigt ook dat de noodleverancier vrij duur is, en dat dit conceptueel zo bedoeld werd. Pijnlijk wordt het wel, zo geeft hij aan, wanneer men bij de noodleverancier terechtkomt, zelfs al is het maar voor een maand, net in de maand januari of februari. Tijdens die maanden gebruikt men immers zeer geconcentreerd energie. Andere jaren werd dat geabsorbeerd in de voorschotten, die dus wel degelijk belangrijk zijn. Wanneer men voor één maand de noodleverancier moet betalen, kan dit niet verspreid worden over voorschotten en krijgt men een hele dure afrekening. Hij vraagt zich af of het niet nuttig zou zijn om een systeem in te bouwen dat automatisch garandeert dat de betaling gespreid kan worden. Energieleveranciers hebben immers meer kans om failliet te gaan tijdens de wintermaanden, zeker als het over aardgas gaat.

3.2. Tussenkomen van Willem-Frederik Schiltz

Willem-Frederik Schiltz vindt het Vlaams Bemiddelingsboek bevattelijk en indrukwekkend. Op het vlak van Omgeving is hem opgevallen dat aangekaart wordt dat er nog veel hapert aan de handhaving. Als lid van een onderzoekscommissie heeft de spreker kunnen vaststellen dat het departement in kwestie alvast een heel grote transformatie heeft doorgemaakt. Het is nu afwachten of dit voldoende is. De minister heeft ook aangegeven dat zij sterker op handhaving wil inzetten. Men merkt dat problematische dossiers nog te vaak pas bij de handhavingsdiensten belanden als ze ook al in de pers geweest zijn. Het is dus te weinig de handhavingsdiensten zelf die de dossiers uitspitten en afhandelen. Hij steunt de minister ook in haar voornemen om te bekijken of er niet minder met zachte handhaving gewerkt kan worden. Het is natuurlijk onmogelijk voor een handhavingsdienst, hoeveel personeelsleden hij ook telt, om van elke zaak een prioriteit te maken. Het kiezen van prioriteiten is een politieke afweging, maar Willem-Frederik Schiltz vraagt zich af hoe men dit tot bij de burger krijgt. Is dat iets waar de Ombudsdienst mee te maken krijgt in de klachtenbemiddeling?

Energie is intussen een zeer complexe materie geworden. Vooral over het nog niet beschikbaar zijn van de energielening+ blijven frustraties bestaan. Hij stelt de vraag aan minister Demir hoe het daarmee staat. Daarnaast vindt hij het goed dat klachtenbehandeling op deze manier voorgesteld wordt; de minister vindt er ook inspiratie in om het beleid bij te sturen. Maar men is er nog niet. De energietransitie komt op gang en wordt versneld door gebeurtenissen als de oorlog in Oekraïne. Er zullen dus nog zaken veranderen. Willem-Frederik Schiltz haalt als voorbeeld de mogelijke impact van het capaciteitstarief aan. Het beleid probeert een aantal harde kanten van de transitie te verzachten met premies en kortingen. Maar elke aanpassing vraagt blijkbaar heel veel communicatie. Als hij het jaarverslag van de Ombudsdienst leest, heeft hij de indruk dat de burger zich het meest comfortabel voelt als zijn energiesituatie stabiel blijft, ook al is ze voor hem minder optimaal. Het discomfort van het status quo is niet groot genoeg om de aversie voor de verandering te trotseren. De spreker weet dat de Ombudsdienst de burger al heel veel uitleg verschaft, maar merkt op dat diezelfde dienst aangeeft dat heel veel zaken bijzonder moeilijk uit te leggen blijven. Hij denkt dat een goede samenwerking tussen Ombudsdienst en politiek van kapitaal belang is om deze taak ter harte te nemen.

Hij is opgelucht dat in het departement Water eindelijk is werk gemaakt van een modernere klachtenafhandeling. Net als minister Demir vindt hij dat dit ook verder

opgevolgd moet worden. Er wordt momenteel gekeken naar de nieuwe tariefplannen voor de periode 2023-2028, die dit jaar worden opgesteld. Kan de minister vertellen hoe het daarmee staat? De spreker vraagt zich ook af of er wordt nagedacht over een hervorming van de structuur. Het vastrecht bijvoorbeeld beantwoordt niet altijd aan de moderne tariefvoering. Ook in het regeerakkoord is de intentie geopperd om de tariefstructuur voor water te veranderen. Als die helder, transparant en rechtvaardig is, leidt dat ongetwijfeld tot minder klachten en is het makkelijker voor De Watergroep om haar klachtenbehandelingssysteem performanter te maken.

Hij is het ten slotte niet eens met Bruno Tobback wanneer die het Departement Omgeving een vergunningenloket noemt. Het afwegen van elk specifiek vergunningsgeval met alle betrokkenen en omwonenden acht hij cruciaal. Rechtszekerheid proberen bieden en het vertrouwensbeginsel zijn dat uiteraard ook. Er moet een algemene regelgeving zijn, maar de ombudsman benadrukt reeds zelf in het jaarverslag dat er duidelijker gecommuniceerd moet worden over wat vergunbaar is. Deze kennis bij de bevolking vergroten, kan helpen om het aantal klachten naar beneden te halen.

3.3. Tussenkost van Inez De Coninck

Inez De Coninck geeft aan dat er in de evaluatie van het Omgevingsvergunningendecreet en de auditrapporten een reeks meer uitgewerkte aanbevelingen staat om het systeem te verbeteren. Met welke daarvan kan de Ombudsdienst instemmen?

Wat handhaving betreft, wil ook zij dat er meer ingezet wordt op kennis over wat vergunbaar is. Hierdoor zal het aantal handhavingsdossiers dalen. Ze vindt echter dat niet enkel de overheid de burgers moet informeren, de aanvrager zelf moet een draagvlak creëren voor zijn project. Milderende maatregelen nemen en hierover vroeg genoeg communiceren, zelfs voor de vergunning wordt aangevraagd, helpt om klachten te vermijden. Ze vraagt aan de Ombudsdienst wat hij hierover denkt en of de dienst zelf aanbevelingen heeft om de werking van het departement en de lokale besturen te verbeteren.

De spreker is er ten slotte ook voorstander van om dossiers die tot bij de handhavingdiensten komen ook daadwerkelijk aan te pakken, met harde hand als dat nodig is.

3.4. Tussenkost van Staf Aerts

Staf Aerts geeft aan dat het goed is dat er een vergoeding in de steigers staat voor uitvallende omvormers van zonnepanelen. Er staat nu een nieuwe zonneprijs met druk voor de omvormers voor de deur en hij vraagt zich af of in kaart gebracht kan worden hoe hoog de stijgingen zullen zijn. Met de premies wordt het probleem immers afgekocht, maar niet opgelost. Staf Aerts vraagt daarnaast aan minister Demir of er al verdere stappen gezet zijn in verband met de integratie van batterijen in de woning van de gebruiker of op buurniveau. Zijn er naast de buurtbatterijen, die dus uitvallende omvormers kunnen opvangen, nog andere oplossingen om dit aan te pakken, in plaats van de omvormers enkel te vergoeden?

Wat de klachten over de uitbreiding van de zonnepaneelinstallatie betreft, vraagt hij aan de Ombudsdienst of die vooral de reeds afgesloten retroactieve premie betroffen of ook al gingen over de huidige premies voor zonnepanelen.

Hij vraagt zich ook af hoe de samenwerking met de federale ombudsman Energie verloopt. Hij vermoedt immers dat veel Vlamingen en Belgen, zeker als het over energie gaat, niet altijd weten waar ze met hun vragen moeten aankloppen en dat dus iedereen overrompeld wordt. Hoe wordt daarmee omgegaan?

Samen met Mieke Schauvliege heeft hij ook nog enkele vragen over Omgeving. De eerste vraag betreft de alternatieve geschillenbeslechting. De Ombudsdienst geeft aan dat de alternatieve geschillenbeslechting door de strakke beslissings- en beroepstermijnen soms vijgen na Pasen is en dat er meer geïnvesteerd moet worden in heldere en algemene informatieverstrekking over wat vergunbaar is en toegankelijk voor overleg. Staf Aerts vraagt zich af of daaruit geconcludeerd mag worden dat de beslissings- en beroepstermijnen niet aangepast moeten worden, maar er vooral meer aandacht moet gaan naar het voorproces. Hoe ziet de Ombudsdienst dit? Daarnaast wil hij weten of het effect van de aanpassingen van de beroepsmogelijkheden al uit de klachten af te leiden valt.

Een tweede vraag gaat over de lokale vergunningverlenende overheden. De aanbeveling dat de Vlaamse overheid zich aangesproken moet voelen wanneer Audit Vlaanderen rapporteert dat steeds meer externe experts ingeschakeld moeten worden voor de behandeling van aanvraagdossiers, vindt Staf Aerts interessant. Volgens hem gaat het ook over meer dan enkel het aanwerven van extra handhavers. Hij stelt zich de vraag of deze situatie niet ernstig te noemen is, aangezien dergelijke signalen al tot bij de ombudsman geraken.

3.5. Tussenkomen van Robrecht Bothuyne

Robrecht Bothuyne vraagt aan minister Demir of men niet opnieuw in de problemen dreigt te komen met de implementatie van de aangepaste en uitgebreide energieleeningen. Of wordt dat opgevangen door het akkoord van de FOD Economie? Ook wil hij van de ombudsman weten hoe de samenwerking met zijn federale collega's verloopt, die evenzeer overrompeld worden door vragen en klachten over energie.

Daarnaast vraagt hij aan de Ombudsdienst in welke mate hij gezinnen kan adviseren die het moeilijk vinden om weloverwogen en zinvolle energiekeuzes te maken. Wordt daarvoor samengewerkt met andere instanties die op het terrein actief zijn? De Vlaamse overheid ondersteunt alvast een aantal projecten die de burger op dat vlak ontzorgen. Volstaan de eventuele bestaande samenwerkingen of is er meer nodig om gezinnen te ondersteunen? Hij benadrukt tot slot dat het eenheidstarief dat de ombudsman bepleit, het onderwerp is van een conceptnota (*Parl.St.* VI.Parl. 2021-22, nr. 1115/1) die in deze commissie besproken zal worden. Het parlement gaat dus alleszins met deze aanbeveling aan de slag.

3.6. Tussenkomen van Stijn De Roo

Stijn De Roo vraagt aan minister Demir of er een systematische aanpak wordt voorzien voor de lokale besturen die zich momenteel soms wenden tot de Ombudsdienst om een antwoord te krijgen op een informatievraag. Hij denkt bijvoorbeeld aan een aanspreekpunt met een maximale antwoordtermijn.

Zijn tweede vraag gaat over de handhaving op zich. Handhaving is altijd het sluitstuk van het omgevingsvergunningsbeleid en zorgt ervoor dat dit beleid gecontroleerd en eventueel bijgestuurd kan worden. Het is niet zo dat, omdat er weinig resultaten op het terrein vermeld worden in het Omgevingshandhavingsrapport, dat automatisch impliceert dat het beleid slecht is. Immers, hoe meer men inzet op kennisdeling, onderlinge samenwerking, transparantie en betrokkenheid, hoe sterker het omgevingsvergunningsbeleid kan worden. Hij vraagt dan ook aan de minister hoe hier meer op ingezet kan worden. Van de Ombudsdienst wil hij weten of de dienst de zin "Uiteindelijk tellen vooral de resultaten op het terrein." mee kan verklaren vanuit het zicht dat hij heeft op de klachten die hij ontvangt.

Zijn derde vraag betreft het vertrouwen in de handhaving. Het is niet omdat men met een helder en duidelijk systeem werkt, wat geprobeerd wordt in de Onderzoekscommissie PFAS-PFOS, dat dat ook automatisch vertrouwen opwekt. Vertrouwen

hangt ook samen met berichtgeving in de media, met uitspraken van politici, hun partijen en experts enzovoort. Hoe wil de minister dit vertrouwen opnieuw aanwakken na de crisissen van de afgelopen tijd?

4. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

4.1. Antwoorden van Bart Weekers

Bart Weekers begint bij de vragen van Willem-Frederik Schiltz. Hij licht toe dat er heel wat mensen zijn die pas na het Zonnepanelenarrest ontdekt hebben dat ze een terugloopprem hadden. Ze betaalden dus jarenlang het prosumentarief zonder te weten dat hun teller niet terugdraaide. Daar valt de mond van de Ombudsdienst van open, maar het illustreert wel wat de spreker zei over de nood aan communicatie. De ombudsman ervaart zelf dat als er voldoende rustig met de burger gecommuniceerd wordt, hij vanzelf begripvoller wordt en beseft dat bijvoorbeeld het hebben van een zonnepaneleninstallatie op zich al voordelig is met de huidige energieprijzen.

Zowat 20 procent van de tijd en de activiteiten van instanties die in aanraking komen met de burger, gaat naar uitleggen waar men eigenlijk mee bezig is, zo ook bij de Ombudsdienst. Daarvoor wordt onder andere samengewerkt met de ombudsman Energie, bijvoorbeeld voor het reeds aangehaalde dossier over de hoge factuur bij de noodleverancier. De Ombudsdienst probeert alles zoveel mogelijk zelf uit te leggen. Een groot gevaar van de alternatieve geschillenbeslechting is immers dat mensen van het ene punt naar het andere worden gestuurd om daar steeds hetzelfde uitgelegd te krijgen. Als klachten die niet of niet louter voor de Ombudsdienst bedoeld zijn, systematisch terugkomen, neemt men uiteraard wel contact op met de federale collega's. Men zou ook kunnen aanbevelen dat de Energiehuizen zelf meer doen voor burgers. Zij hebben immers mensen met kennis van zaken in dienst. De ombudsman geeft aan dat er verschillende netten worden gespannen en dat elkeen daaraan meewerkt vanuit zijn eigen positie. Ook iemands installateur en/of elektricien bijvoorbeeld kan een belangrijke rol spelen. Bart Weekers beschouwt de overheid veeleer als een spelverdeler, en niet als de leverancier van de harde prestatie. Een spelverdeler moet het spel natuurlijk wel mogelijk maken, en de verschillende betrokken actoren de nodige ruimte geven.

Wat de noodleveranciersregeling betreft, heeft men in 2021 de pech gehad dat MIG 6, het nieuwe gecentraliseerde systeem van gegevensbeheer, nog in volle ontwikkeling was. Ook de gewone leverancierswissels die niets vandoen hadden met de faillissementen, liepen trouwens niet allemaal van een leien dakje. Maar wat Bruno Tobback aanhaalt, klopt. Energieleveranciers gaan vaker failliet in de winter. Bart Weekers hoopt wel dat wat in 2021 is gebeurd, later beschouwd zal worden als een kans om op relatief grote schaal te proefdraaien met de regeling. Hij heeft geen weet van mensen die moeite hebben om afbetalingsplannen te krijgen. Dat is een goed signaal, dat in het verlengde lijkt te liggen van de module die Fluvius op zijn website heeft gezet waarmee de klant zelf kan aangeven of hij al een nieuw contract heeft of niet. Zijn ervaring is dat de meeste Vlaamse overheidsdiensten afbetalingsplannen, zeker in uitzonderlijke omstandigheden, met de nodige soepelheid toekennen.

De ombudsman is blij te horen dat er een ontwerp van besluit is omtrent de forfaitaire vergoeding voor uitvallende omvormers van zonnepanelen. Zo'n vergoeding blijft tegelijkertijd een geste, om aan de burger te tonen dat hij werd gehoord. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor de forfaitaire schadevergoeding voor de onverwachte onderbreking van de toelevering van elektriciteit. Het is niet de bedoeling om de ene na de andere schadevergoeding uit te reiken. Wie daar niet mee akkoord gaat, kan terecht bij verzekerings- of schadevergoedingsprocedures. Van de Ombudsdienst mag de Vlaamse overheid hieromtrent mederedelijkheid verwachten.

Wat de vraag naar het aantal meldingen over omvormers betreft, geeft Bart Weekers aan dat dit gedocumenteerd staat in het Bemiddelingsboek. Fluvius vermeldt dat ze er in 2021 2564 meldingen over kregen, tegenover 1500 in 2020. In 2019 leek enkel de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangen te hebben over de omvormers, wat toen wellicht een vertekend beeld was. Ook het cijfer van 2021 is vermoedelijk niet realistisch; het verhaal over de plotse ontdekking van de teruglooprem na het Zonnepanelenarrest indachtig. Soms melden burgers ook dat hun netwerk niet stabiel is. Zij hebben er op dat moment niets aan dat de algemene performantie van het netwerk in Vlaanderen hoog is. Het is dan ook de taak van de Ombudsdienst om ook met deze meldingen op een voldoende empathische manier om te springen.

4.2. Antwoorden van Erwin Janssens

Erwin Janssens antwoordt eerst op de vragen van Bruno Tobback. De Vlaamse Ombudsdienst is vanzelfsprekend altijd bereid tot overleg, maar blijft wel de Ombudsdienst van alle burgers, zowel van omwonenden als van aanvragers. Het moet ook voor de aanvrager duidelijk zijn wanneer hij een reële kans heeft op een effectieve vergunning. Het vergt immers een hele investering om, samen met een architect, een aanvraagdossier uit te werken. De Ombudsdienst hoopt daarnaast dat de reflex bij de administraties om ook aan de omwonenden te denken, verder ontwikkeld wordt. Die participatiereflex is in het departement reeds aanwezig, maar dan vooral bij planningsprocessen, complexe projecten en zaken als de windturbineprojecten. Er is dus kennis om draagvlak te creëren, maar ze moet nog doorvloeien tot in alle uithoeken van de overheidsdiensten, ook wat betreft kleinere dossiers.

Wat de prioriteiten bij handhaving betreft, geeft Erwin Janssens aan dat de Ombudsdienst enkel die handhavingdossiers te zien krijgt waarbij de burger al geklaagd heeft bij de overheid en niet de dossiers waar de afdeling Handhaving uit eigen beweging een traject heeft afgelegd. Dat er gewerkt moet worden met prioriteiten, staat buiten kijf. Toch heerst er ongenoegen bij de lokale besturen omdat zij krijgen doorgeschoven wat voor Vlaanderen geen prioriteit is. Ook die besturen zelf hebben vaak nog geen prioriteitennota opgesteld, terwijl dat wel handig is om aan burgers uit te leggen waarom er wel of niet wordt opgetreden. Het blijft voor burgers immers een grote frustratie waarom de overheid zaken verbiedt, maar er dan geen handhavingsenergie wil insteken. Soms is er ook frustratie bij de ambtenaar die veel energie steekt in het vergunningstraject, en daarna moet vaststellen dat de vergunning of de voorwaarden niet worden nageleefd.

In de evaluatie- en auditrapporten staan lange reeksen aanbevelingen. Uiteraard zijn daar aanbevelingen bij waarmee de Ombudsdienst het volledig eens is. Er staan er ook enkele in het jaarverslag. Het beeld dat de Ombudsdienst heeft, blijft natuurlijk fragmentarisch. Hij leest in een van de rapporten wel dat vooroverleg niet voorbehouden moet zijn aan de aanvrager en dat daar gerust derden bij betrokken mogen worden, als ware het een prebemiddelingspoging. Lokale besturen zouden hierop kunnen aansturen, maar ook het Omgevingsloket heeft veel potentie om zaken te vergemakkelijken en bij te sturen.

Wat de vraag over de beslissings- en beroepstermijnen betreft, beaamt Erwin Janssens dat ze strak zijn. Enkele jaren geleden al gaf een provincie, tijdens de voorbereiding van het opstellen van een jaarverslag door de Ombudsdienst, aan dat de termijnen maken dat er geen tijd is voor bijvoorbeeld een bemiddelingsgesprek tussen een derde-beroepsindiener en de aanvrager. Dat terwijl men er dankzij zo'n gesprek wel zou uitgeraken. In dat jaarverslag 2020 deed de Ombudsdienst dan ook de suggestie om de vervaltermijn in bepaalde gevallen even on hold te zetten, als een deputatie een reële kans ziet op een succesvolle bemiddeling. Er is ook de bemiddelingsfase bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen, maar dan zit

men al erg ver in het proces. Daarnaast is de drempel voor het indienen van een verzoekschrift daar hoog.

Erwin Janssens herhaalt dat het beeld van de Ombudsdienst fragmentarisch is. De Ombudsdienst schrikt wanneer hij door een lokaal bestuur, en al zeker een grootstad, aangesproken wordt om van het departement een antwoord te krijgen op een moeilijke vraag. Tegelijkertijd is de Ombudsdienst blij dat uit het Bemiddelingsboek blijkt dat de klachtencoördinator van het departement dat zelf ook in de gaten heeft. Hij kan inschatten of een klacht die binnenkomt, wijst op een structureel probleem en heeft al afspraken gemaakt zodat in zo'n geval sneller geantwoord wordt.

Erwin Janssens geeft tot slot mee dat het niet zo is dat de Ombudsdienst gewoon een cijfer verwacht dat het aantal handhavingsresultaten op het terrein weerspiegelt. Eerst moet bekeken worden hoeveel inbreuken er vastgesteld werden, en dat moet vergeleken worden met de resultaten. Misschien is resultaten op het terrein geen accurate uitdrukking. Immers, als iets geregulariseerd is, is het ook opgelost. Daarentegen zijn de resultaten natuurlijk wel wat de omwonenden opmerken en waarmee men bij hen het vertrouwen in handhaving kan herstellen.

5. Replik van minister Zuhal Demir

Volgens minister *Zuhal Demir* is het probleem rond de energielening+ intussen opgelost. Enkel in het Energiehuis van Kortrijk moet nog één probleem worden aangepakt. De problemen met de FOD Economie zijn opgelost en de modelovereenkomsten in orde gebracht.

Wat de uitvallende omvormers voor zonnepanelen betreft, weet de minister dat Fluvijs sinds 2021 maandelijks rapporteert over het aantal klachten en de acties die het onderneemt. Na de piek in het aantal klachten in het voorjaar van 2021 is het nu wachten op de cijfers van dit voorjaar. Gezien de recente zonnige dagen zullen die er wellicht snel zijn. Aan Fluvijs kan ook gevraagd worden om – zoals in het decreet staat – het plaatsen van batterijen op wijkniveau, wat door private spelers mag gebeuren, voor een wijk te regelen en om de alternatieven waarmee men in netversterking kan investeren, te optimaliseren.

Verder merkt de minister op dat hoewel er tussen haar kabinet en de federale ombudsdienst geen rechtstreeks contact is, de Vlaamse Ombudsdienst, de VREG en Fluvijs wel regelmatig met de dienst in contact staan.

Minister Demir sluit zich aan bij Robrecht Bothuyne wanneer hij de nood aan goede energie-informatie voor gebruikers aankaart. Het energielandschap is ingewikkeld geworden en energie is duur. Er zijn daarvoor al enkele acties ondernomen, waaronder het uniek loket, dat vanaf juli eindelijk operationeel zal zijn, de website Mijn VerbouwPremie, de verhoogde werkmiddelen voor de Energiehuizen, de V-test van de VREG enzovoort. Dat neemt niet weg dat dit issue de komende maanden zeker nog een aandachtspunt blijft.

De minister beaamt dat het verlenen van een vergunning steeds een afweging moet zijn tussen wat de aanvrager vraagt en wat de omgeving aankan. Ze vindt evenwel niet dat het departement een vergunningenfabriek is, zoals Bruno Tobback beweert. Er is immers inspraak en openbaar onderzoek, waarbij wordt ingezet op informatieverlening, ook via het Omgevingsloket. Ze verwijst ter zake naar het dossier rond De Groene Delle, waar tijdens het openbaar onderzoek heel veel bezwaren opdoken en de vergunningverlenende overheid dan ook terecht besliste om er niet mee door te gaan. Zo zijn er nog wel dossiers die het belang van het openbaar onderzoek onderstrepen. Misschien, zo oppert minister Demir, moet het bestaan ervan wel meer in de verf worden gezet. Ook het Omgevingsloket heeft

daarin een belangrijke rol te spelen. Net zoals Staf Aerts vindt de minister het daarnaast zeer belangrijk om in te zetten op vooroverleg.

De minister heeft ook gelezen dat bepaalde lokale besturen een beroep doen op externe ondersteuning. Dat heeft niets te maken met complexiteit, maar eerder met het feit dat er mensen bij de besturen worden weggekaapt en de ambtenaren zelf misschien ook het gevoel hebben dat ze niet meer objectief kunnen zijn. De oplossing hiervoor ligt niet alleen in de procedures van het decreet. Het personeelsbeleid van een gemeente is ook heel belangrijk: men moet de juiste mensen kunnen aantrekken. De concurrentie met de lonen van de externe studiebureaus maakt het er in elk geval niet gemakkelijker op.

Net als Stijn De Roo vindt minister Demir dat het Departement Omgeving zijn rol als expertisecentrum voor de lokale besturen beter moet waarmaken. Dat is ook een actiepoint in de conceptnota. Informatiedoorstroming naar de lokale besturen gebeurt natuurlijk ook via de lokale atriumwerking, beleidsfora en studiedagen, maar door de coronacrisis stond deze werking een hele tijd op een laag pitje. De minister zal ervoor zorgen dat dit weer wordt opgepikt.

In verband met het watertarief heeft de minister aan de Minaraad en de SERV insteken gevraagd om de vaste vergoeding, die toch oneerlijk is voor eenpersoonsgezinnen, te kunnen rechtekken. Ze hoopt die ten laatste eind april te ontvangen, om daar dan verder mee aan de slag te gaan.

Gwenny DE VROE,
voorzitter

Willem-Frederik SCHILTZ,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

FOD	Federale Overheidsdienst
MIG	Market Implementation Guide
Minaraad	Milieu- en Natuurraad van Vlaanderen
PFAS	poly- en perfluoralkylstoffen
PFOS	perfluorooctaansulfonaat
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
V-test	de prijsvergelijker voor elektriciteit en aardgas van de VREG
VEA	(historisch) Vlaams Energieagentschap (nieuwe naam = Vlaams Energie- en Klimaatagentschap, VEKA)
VEKA	Vlaams Energie- en Klimaatagentschap
VREG	Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt