

ingediend op **41** (2022-2023) – Nr. 1
14 maart 2023 (2022-2023)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2022

Vlaamse Ombudsdienst

Geachte Parlementsvoorzitter,
Geachte Minister-President,

Volgens de website van het Vlaams Parlement is de bekende glazen koepel boven het halfrond, waar Vlaamse decreetgeving tot stand komt, een symbool van transparantie en verbondenheid.

Beide begrippen vormen rode draden in dit 24ste jaarverslag van de parlementaire Vlaamse Ombudsdienst, met de inmiddels vertrouwde bemiddelingsboeken als bijlagen.

De burger verwacht dat zijn Vlaamse overheid transparant werkt. Hij wil weten wat de inspectiediensten vastgesteld hebben in het woonzorgcentrum of het kinderdagverblijf. Hij rekent ook op betrouwbare vastgoedinformatie over het onroerend goed dat hij overweegt te kopen. Informatie moet helder zijn, bijvoorbeeld op schoolattesten. En bij dossierachterstand, zoals momenteel bij zorgtoeslag, de Vlaamse woonlening en Mijn VerbouwPremie, hoort de overheid open en eerlijk te communiceren over te verwachten doorlooptijden.

Natuurlijk zijn er grenzen aan transparantie. Zo vertelt het Vlaams subsidieregister niet welke burger een premie gekregen heeft, want persoonsgegevens zijn beschermd. De burger moet bijvoorbeeld ook in alle vertrouwelijkheid zijn ongenoegen kunnen meedelen aan de Vlaamse Ombudsdienst. Die signalen vormen de voedingsbodem voor de ombudswerking, gericht op verzoeningen in individuele dossiers en op aanbevelingen op meer structureel vlak.

Zonder verbondenheid geen transparantie. Het veronderstelt namelijk ten eerste een efficiënte coördinatie tussen verschillende overheidsdiensten voor informatieverzameling, en ten tweede een vlotte communicatielijn met de burger om die informatie te beschikking te stellen. Digitalisering biedt daarvoor geweldige kansen, maar tegelijk wijzen burgers op een aantal verbeterpunten en blijft een kwalitatief alternatief nodig. Het is nog te vroeg voor een exclusief digitaal verhaal.

Bijzondere aandacht verdient het allerlaatste jaarverslag van de Genderkamer, dat gelijktijdig met dit jaarverslag gepresenteerd wordt. Vanaf morgen zal het Vlaams Mensenrechteninstituut de genderbevoegdheid uitoefenen.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt alvast om gehoord te worden over beide jaarverslagen in verschillende parlementaire commissies, telkens in aanwezigheid van de vakminister.

Vriendelijke groet,



Erwin Janssens
wnd. Vlaams Ombudsman

Inhoud

1. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin	6
A. Zorgtoeslag: de tanker lijkt gekeerd maar	6
B. Opgroeien Regie – Kind en Gezin – Kinderopvang	9
C. Transparantie en klachten meer naar waarde schatten	10
D. Over Opgroeien en Zorgen	10
E. Ziekenhuisombudsdiensten en ombudsdiensten in Geestelijke Gezondheidszorg	13
2. Werk en Economie	17
A. De jobbonus	17
B. Dienstencheques: administratieve kosten vs duurdere cheques	18
C. Arbeidsbemiddeling	20
D. Economie: toegenomen toepassing van de openbaarheidsprocedure	21
E. Meer algemeen: digitale inclusie	22
3. Omgeving	23
A. Vergunnen: meer transparantie via het Omgevingsloket	23
B. Handhaven: streven naar meer transparantie en een voldoende benedengrens	24
C. Toegankelijke, accurate en bevattelijke bodeminformatie	26
D. Enkele aandachtspunten uit de eerstelijnsklachtenrapporten	27
E. Opvolging van enkele eerdere aanbevelingen	28
4. Water	29
A. Meer billijkheid bij abnormaal hoge waterfacturen	29
B. Algemeen duurdere waterfacturen - de LAC als opvangnet	30
C. De klant verwacht ook een indexatie van de kwaliteit van de dienst-verlening	31
D. Even de schijnwerpers op de klachtenwerking van Aquafin	32
E. Opvolging van enkele eerdere aanbevelingen	32
5. Energie	33
A. Chaos en onmacht rond de energiefactuur	33
B. Fluvius: het moet performanter en billijker	33
C. Het premieverhaal blijft moeilijk te communiceren	35
D. Inefficiënte kortingsbonnen voor energiezuinige toestellen	36
E. De premie voor thuisbatterijen: valse verklaringen van installateurs	37
6. Wonen	39
A. Mijn VerbouwPremie en de lokale woonloketten	39
B. Dossierachterstand bij het Vlaams Woningfonds	40
C. Sociale huur: een sector in een volle overgang	41

D. Wachtlijsten en in pandig zorgwonen	43
E. Leefbaarheid: proactiviteit en verbondenheid met lokale partners lonen	44
7. Fiscaliteit.....	47
A. Al helemaal mee met eBox?	47
B. Digitaal nog niet optimaal: gezinsgebonden documenten	48
C. Een regeling voor co-ouderschap niet beperken tot de onroerende voorheffing	49
D. Erfbelasting, kan de overheid actiever helpen?	49
E. Eerstelijnsklachtenbehandeling en ambtshalve ontheffing	51
8. Mobiliteit en Openbare Werken.....	52
A. De Lijn: baanbrekend werk op het vlak van compensaties	52
B. De fietsers op kop.....	54
C. Geoloket voor rooilijnen	56
D. Autokeuring: tijd voor verandering	58
E. Proactieve aanpak van de luchthavens	60
9. Onderwijs.....	62
A. Goede communicatie op school	62
B. Digitaal blijkt niet altijd beter, de school als meester van haar archief.....	63
C. Heerlijk heldere B-attesten	63
D. Hoger onderwijs – aandacht voor grensoverschrijdend gedrag	64
E. Stijgende levensduurte laat zich voelen bij studietoelagen	64
10. Personeelsdossiers.....	66
A. Selectieprocedures: feedback vragen om ongenoegen beter te capteren.....	66
B. Hybride werken is het nieuwe werken	67
C. Foute loonuitbetalingen: excuses en transparantie zijn op hun plaats.....	68
D. Controleartsen zweren nog bij de brievenbus.....	68
E. Een veiliger weg voor de klokkenluider?.....	69
11. Overige	72
A. Dierenwelzijn: waar blijft de Codex?	72
B. Landbouw en Visserij: ongenoegen vindt andere kanalen.....	72
C. Onroerend Erfgoed: de grenzen van ombudswerk.....	73
D. Cultuur, Jeugd, Media en Sport: diverse gevoeligheden.....	75
E. Bestuurszaken: een breed klachtenbeeld van 1700 tot Coldplay	76
12. Enkele kerncijfers	79

Bijlagen:

- Vlaams Bemiddelingsboek 2022
- Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2022
- Lokaal Bemiddelingsboek 2022

zie de [dossierpagina](https://www.vlaamsparlement.be/dossierpagina) op www.vlaamsparlement.be

1. Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

A. Zorgtoeslag: de tanker lijkt gekeerd maar ...

Het zorgenkindje uit de vorige jaarverslagen, de zorgtoeslag, blijft helaas te prominent aanwezig in dit Welzijnshoofdstuk. Nog altijd wachten vele ouders van kinderen met een al zware rugzak lang, heel lang, tot onredelijk lang op de toekenning van een zorgtoeslag. De overheid schoot hier de afgelopen jaren merkelijk tekort in het verlichten van hun last.

Het team Zorgtoeslag (ZOE) gooide het roer afgelopen najaar drastisch om, en kan, vanwege die koerswijziging, nu al enkele maanden aantoonbaar positieve resultaten voorleggen. Eindelijk, na drie jaar werking, kan men aantonen dat de piek in openstaande dossiers gepasseerd is en men niet langer verdrinkt in het aantal nieuwe aanvragen.

Perspectief en actieve informatieplicht

De nieuwe aanvragers zien hun aanvraag sneller tot snel afgehandeld. ZOE engageert zich om aanvragen van na 1 oktober 2022 binnen de drie maanden af te ronden. Maar het slaagt er nog niet in om enig perspectief te bieden voor de aanvragen uit eerdere jaren die al onaanvaardbaar lang wachten op een beslissing. De Vlaamse Ombudsdienst kan enigszins begrip opbrengen voor de achterliggende redenen om te kiezen voor een nieuwe (paralelle) *last-in-first-out-procedure*, maar vraagt met aandrang om daarnaast alles op alles te zetten zodat ook de oudere aanvragen zo snel mogelijk aan de beurt komen.

Niet alleen het overschrijden van de redelijke behandeltermijn, maar vooral ook de impact op de afgeleide rechten geeft aanleiding tot bezorgdheid.

ZOE moet minstens communiceren over wachttijden en vermoedelijke beslissingstermijnen, zoals ook een ouder onlangs aangaf: *"Ik vraag geen exacte wachttijd, ik vraag een inschatting. Er zijn x aantal dossiers voor mij op de wachtlijst. En jullie behandelen gemiddeld y dossiers per dag. X en Y zijn gegevens voor jullie, voor mij onbekenden. Met die gegevens, kunt u mij een inschatting maken van de wachttijd? Gaat dit nog 5 jaren duren, 3 maanden of 20 dagen?"* (2023-1295).

Uit het klachtenbeeld komen, naast het totale gebrek aan perspectief, ook veel communicatieproblemen naar voren. Zo voerde ZOE het afgelopen jaar diverse aanpassingen aan de procedures door maar wordt dat niet altijd gekoppeld aan duidelijke communicatie daarover.

Ouders die hun aanvraagformulieren bezorgden en in de wachtrij staan voor evaluatie, verkeren nog al te vaak in de veronderstelling dat ze nog gezien zullen worden door de arts en daar hun situatie zullen kunnen verduidelijken (2022-8013, 2022-6862). Door de wijziging in de evaluatieprocedure worden de dossiers nu echter op stukken beoordeeld en is het dus zaak om het digitale dossier zo veel als mogelijk up-to-date te houden met relevante informatie. De dienst gaat er nog al te vaak van uit dat die informatie gekend is door de ouders.

Of met de woorden van een ouder: *"De dienst kan moeilijk verwachten als je een aanvraag doet in het oud systeem en zij doen niet de moeite om te communiceren, en plots verandert alles, maar nog geen communicatie, dat je helemaal mee bent,*

en dat zij niet de taak hebben om de vragen van de burger te beantwoorden. Tja, als ze hun eigen regels al niet volgen, zoals in ons geval het doktersgesprek dat we hadden moeten hebben.”(2022-6862).

Dezelfde onduidelijkheden leven over de stukken die moeten worden toegevoegd en over het zogenaamde ‘verzet op stukken’, wat inhoudt dat de ouder aangeeft dat hij toch liever een (video)consult zou hebben.

De communicatie vanuit ZOE zou niet alleen actiever en gericht mogen, maar ook laagdrempeliger. Veel informatie is beschikbaar op de website, maar nog beter zou zijn om dit ook visueel te ondersteunen want niet iedereen is even (digi)taalvaardig. Familieleden of hulpverleners inschakelen om het dossier mee op te volgen, is trouwens niet altijd even makkelijk in een digitaal aanvraagstelsel dat vertrekt van strikt afgebakende toegangsrechten (2022-4318, 2022-4349, 2022-6208).

Transparantie over de beoordeling, ook over de clusterprocedure

Veel vragen komen ook van ouders die via de uitbetaler alleen de inschaling van de arts te zien krijgen maar niet de achterliggende motivering. Vaak is daarom onduidelijk of wel alle ingediende documenten mee in rekening gebracht zijn en waarom deze of gene start- of einddatum bepaald is (2022-8915, 2023-0201, 2023-0978).

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt ook hier om actief te communiceren en om standaard de motivering van de arts aan de ouder mee te delen, en om die motivering ook voldoende eenvormig en helder te maken. Nu moeten ouders nog te vaak om verduidelijking vragen, wat ook voor de klachtenbehandelaars die het dossier moeten reconstrueren, veel aanvullend werk betekent. Meer en meer ouders geven intussen aan zich op de procedure van openbaarheid van bestuur te zullen beroepen om het volledige dossier te kunnen inkijken (2023-0311, 2023-0978).

Ook de clusterprocedure lost vooralsnog niet alle verwachtingen in. Die procedure is in het leven geroepen om bepaalde aandoeningen met een vrij voorspelbaar verloop zonder al te veel rompslomp punten toe te kennen, maar roept toch nog veel vragen op bij ouders. Zo was men vaak niet tevreden dat deze versnelde procedure alleen kon worden ingezet bij eerste aanvragen (2022-8914). Ook was het niet voor iedere ouder voldoende duidelijk dat men bij de clusterprocedure niet alleen naar de diagnose kijkt maar dat er ook andere voorwaarden gelden. Onbegrip is er eveneens als ouders een ‘cluster-aandoening’ attesteren die gepaard gaat met andere zorgnoden, terwijl dit niet altijd gereflecteerd wordt in een hoger puntenaantal (2022-8991, 2022-8848).

Meer globaal beschouwd lijkt het aangewezen om na(ast) de huidige crisisaanpak te onderzoeken of de huidige manier van werken wel de meest efficiënte is. 80% van de toegekende aanvragen bevindt zich in de laagste zorgtoeslagschijf. De ZOE-procedure, mét regelmatige herzieningsmomenten, is erg arbeidsintensief. Is daarvoor geen andere aanpak aangewezen? Verder zou men aanvragen beter pas laten opstarten op het moment dat beide noodzakelijke inlichtingenformulieren ingediend werden. Dat vermijdt dat dossiers afgesloten worden omdat bepaalde documenten achteraf blijken te ontbreken (onder meer 2023-1145 en 2023-0544).

Afgeleide rechten komen in het gedrang

Zorgtoeslag kent nog een ander, niet te onderschatten, probleem. De toekenning van een zorgtoeslag betekent soms dat ook andere afgeleide rechten ontstaan (o.m. sociaal tarief voor gas en elektriciteit, verminderde onroerende voorheffing, recht op verhoogde tegemoetkoming, een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden, een parkeerkaart, een European Disability Card of belastingvoordelen voor de auto). Sommige daarvan ontstaan (semi)automatisch, andere moeten aangevraagd worden. Wie lang moet wachten, ziet die bijkomende rechten soms voor een periode in rook opgaan. Dit is wel degelijk een echt probleem, want die budgetten dienen om tegemoet te komen aan een zorgbehoefte en niet voor meer ludieke zaken.

Soms kan een ZOE-beslissing er met terugwerkende kracht komen, en dat kan een oplossing zijn voor een aantal afgeleide rechten, die zich dan ook met terugwerkende kracht openen. Voor ouders betekent dat dan wel dat zij veel van de bedragen die ze kunnen terugvorderen, wel al hebben voorgeschoten. Uiteraard is dat helemaal niet gunstig voor mensen met een krap budget. Bovendien maakt de vertraging bij ZOE ook dat deze mensen extra werk moeten verrichten om bepaalde rechten achteraf nog te claimen.

Moeilijker te verantwoorden is de situatie waar bepaalde rechten voor een bepaalde periode ook echt verloren gaan. Dit is bijvoorbeeld het geval bij rechten die een vast referentiemoment gebruiken. Hierbij kan er maar een bepaalde periode in de tijd teruggaan worden om retroactief uitbetalingen te doen. Als ZOE niet op tijd is met de beslissing, en de ouders er bijgevolg niet op tijd in slagen om alles correct aan te geven, zijn deze mensen een soms aanzienlijk bedrag kwijt.

Een ouderpaar ontvangt in het dossier van hun zoon pas na 358 dagen een positieve (herzienings)beslissing en krijgt achterstallige bedragen zorgtoeslag toegekend. Wanneer zij vervolgens het basisondersteuningsbudget wensen aan te vragen, vernemen zij dat volgens de regelgeving maar maximum twee jaar teruggaan kan worden voor de betaling van het zorgbudget. Het dossier van hun in 2018 geboren zoon lag nochtans al veel langer op de tafel. Door de achterstand bij ZOE wordt het gezin op die manier ook nog eens financieel bestraft: zij missen 14 maanden zorgbudget, wat in hun geval neerkomt op 4.200 euro (2022-3788).

Dit doet zich, zoals in het voorbeeld, voor in Vlaamse aangelegenheden zoals bij de zorgbudgetten in het kader van de Vlaamse Sociale Bescherming. Deze kunnen maximaal twee jaar teruggaand in de tijd uitbetaald worden. Maar dit knelpunt laat zich ook voelen in andere (federale) aangelegenheden, zoals het sociaal tarief voor energie.

Ook de toekenning van andere afgeleide rechten verloopt niet vlekkeloos. Om bij de Vlaamse Belastingdienst een vermindering van verkeersbelasting te verkrijgen, volstaat het door ZOE toegekende attest van administratieve verlenging niet altijd (2023-0224 en 2022-7289). Fiscale regelgeving vereist daarbij ook nog een tussenkomst van de FOD Sociale Zekerheid. Hetzelfde geldt voor het verkrijgen van een parkeerkaart. Andere ouders klagen aan dat ze zelf stappen moeten zetten voor een vermindering van onroerende voorheffing bij de Vlaamse Belastingdienst en dat dit niet automatisch gebeurt (2022-6862).

Het afgelopen werkjaar is de Vlaamse Ombudsdienst bijgesprongen om de ZOE-klachten naar best vermogen mee te beantwoorden en waar mogelijk zelf

rechtstreeks mee voor oplossingen te zorgen. Voor een kleine honderdtal ZOE-klachten werd de Ombudsdienst zelf rechtstreeks geconsulteerd. Vanaf werkjaar 2023 zijn de werkafspraken met ZOE en met de Klachtendienst Opgroeien opnieuw helder gesteld en zullen klachten voortaan opnieuw eerst 'zuiver' via de eerste lijn behandeld worden.

B. Opgroeien Regie – Kind en Gezin – Kinderopvang

Wanneer burgers zich de afgelopen jaren tot de Vlaamse Ombudsdienst wendden over kinderopvang, had hun ongenoegen vaak te maken met facturen. Af en toe stonden daarbij kwaliteits- of veiligheidsaspecten centraal, of sluimerden die minstens mee op de achtergrond. Maar meestal waren het financiële geschillen met hun kinderopvang. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover trouwens geen formele bevoegdheid en zendt die klachten door naar de Consumentenombudsdienst (Jaarverslag 2019).

In 2022 veranderde de inhoud van de contacten enigszins: de meeste ouders met een klacht rond kinderopvang waren ontevreden omdat ze niet zelf konden participeren en gehoord worden in het inspectie- en handhavingsproces (onder meer 2022-5569 en 2022-8119). Ouders komen bij de Vlaamse Ombudsdienst dan klagen over voldongen feiten en over nietszeggende informatiemomenten. Ze uiten hun vrees dat de slinger soms ook te hard doorslaat naar de andere kant, en klagen daarbij aan dat er een gebrek is aan participatie en transparantie. Een onmiddellijke sluiting heeft vanzelfsprekend een grote impact op een gezin. Onduidelijkheid over het verloop van het verdere traject vergroot die onzekerheid en ontevredenheid alleen maar.

"1 maand later en nog steeds NIKS van feedback vanuit kind&gezin. Dit demonstreert weeral de desinteresse in de situaties van de ouders & gezinnen bij het ONTERECHT sluiten van een /ONZE creche. Geen opvang op voorhand voorzien bij het sluiten – ouders trek je plan maar, en nadien geen enkele feedback voorzien en een trage verwerking van het dossier. Ik denk dat misschien kind&gezin zelf even de boel moet sluiten en zelf hun speedprocedures eens moet doorlichten." (2022-3934).

Een van de vele uitdagingen voor 2023 is om na te gaan hoe ouders als gebruikers van de kinderopvang vroeger kunnen worden betrokken als er een handhavingstraject is opgestart tegen de opvang, en niet pas helemaal op het einde bij een al dan niet tijdelijke sluiting. Ook het Vlaams Bemiddelingsboek p. 652 maakt hier gewag van. Het versterken van de betrokkenheid van ouders was trouwens ook een van de aanbevelingen van de Onderzoekscommissie naar de Veiligheid in de Kinderopvang.

Opgroeien geeft aan in 2023 te zullen inzetten op het positioneren van de Kind en Gezin-lijn als uniek en toegankelijk meldpunt. Ook de semantische discussie over het onderscheid tussen een melding en een klacht behoort tot het verleden: alle uitingen van ongenoegen zullen in kaart gebracht worden. Opmerkelijk is dat men nu pas werk maakt van het automatisch toevoegen van deze meldingen aan het dossier van een opvang.

De Vlaamse Ombudsdienst, al jaren pleitbezorger voor meer transparantie en in het bijzonder voor actieve openbaarheid van inspectieverslagen en makkelijk vindbare informatie over overheidshandhaving en (verbeter)trajecten die worden doorlopen, toont zich tevreden met die ontwikkelingen, en verwacht dat een

beleidsdomeinbrede uitrol volgt. Het ontwikkelen van makkelijk leesbare inspectierapporten over de kinderopvang is hierbij alvast een stap in de goede richting.

Ouders willen overigens niet alleen meer transparantie over inspecties maar ook over klachten. Openbaarheid zal echter alleen volgen als klachten effectief tot handhaving geleid hebben.

C. Transparantie en klachten meer naar waarde schatten

Burgers kunnen begrip opbrengen voor wachttijden maar eisen in ruil daarvoor wel transparantie. Wachten met een perspectief is nu eenmaal makkelijker dan wachten tot ergens op een blauwe maandag eindelijk eens een beslissing zal vallen.

In het Jaarverslag 2019 heeft de Vlaamse Ombudsdienst het Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH) aanbevolen om aanvragers voor een persoonsvolgend budget meer duidelijkheid te verschaffen. Ondertussen roepen ook de aanvraagprocedure zorgtoeslag en in mindere mate de beroepsprocedure zorgbudget (2022-8885) heel wat aanvullende onvrede op over lange doorlooptijden en vooral over het gebrek aan perspectief.

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is het belangrijk dat klachten worden gezien als belangrijke onderdelen van het gewone operationele proces en niet alleen als het terrein van de klachtenbehandelaars bij de verschillende instanties binnen een ketenbenadering. Anders leidt dat tot een dubbel negatief gevolg: (1) betrokkenen lopen met hun ernstige klachten verloren tussen diensten en procedures, en (2) totaaloverzichten op klachten en klachtenbeelden worden bemoeilijkt.

Voor burgers betekent transparantie ook dat er één duidelijk en aanspreekbaar punt komt dat hun klacht blijvend opvolgt, zonder dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden.

D. Over Opgroeien en Zorgen

Het beleidsdomein Welzijn, Volksgezondheid en Gezin klokt in 2022 af op 3.611 gerapporteerde klachten, waarvan 1.088 in interne eerste lijn (klachten over de eigen werking, denk aan klachten over de zorgtoeslagevaluatie) en 2.523 in interne tweede lijn (klachten over de voorzieningen die worden aangestuurd via erkenning of subsidiëring, denk aan klachten over kinderopvanginitiatieven of woonzorgcentra).

De grote coronapiekt lijkt achter de rug en bijna overal evolueert de werking opnieuw richting het al dan niet nieuwe normaal. In vergelijking met 2019 zijn burgers zich echter veel bewuster geworden en komen ze algemeen sneller aankloppen met vragen en klachten rond de kwaliteit van de zorg. Zo rapporteert de Woonzorglijn na corona een verdubbeling van contacten, maar ziet ook de Klachtendienst Opgroeien zich overrompeld door de vraag naar klachtenoverzichten over kinderopvanglocaties: een stijging van gemiddeld drie aanvragen per maand naar gemiddeld 87 per maand, met zelfs een piek waarbij er op één maand tijd 265 klachtenoverzichten opgevraagd werden. Duidelijk is dat de burger algemeen een grotere bezorgdheid en alertheid aan de dag legt. De Vlaamse Ombudsdienst kijkt daarbij uit naar de uitrol van de online handavingsrapporten bij Opgroeien.

Bij Opgroeien Regie kan men niet voorbij aan de hoger beschreven klachten over de zorgtoeslag en over de kinderopvang. Rond Kinderopvang zag de Klachtendienst Opgroeien 2.647 meldingen passeren: 866 klachten, 813 vragen voor een klachtenoverzicht en daarnaast 968 infovragen. Het Vlaams Bemiddelingsboek p. 648 e.v. geeft een gedetailleerd overzicht van de thema's waarover een klacht werd ingediend.

De JO-lijn ziet een sterke stijging van het aantal contacten. Bij het merendeel van de ontvangen klachten zette de JO-lijn weerom sterk in op empowerment: informeren en coachen hoe men zelf in gesprek kan gaan met de voorziening. 128 melders waren minderjarig. Ook bij de JO-lijn komt de vraag naar meer transparantie aan bod, bv. in het stijgend aantal vragen naar dossierinzage.

Een opvallende tendens is dat in 2022 het aantal klachten rond Pleegzorg quasi verdubbelde. De positionering van pleegzorg binnen het hulpverleningsproces en de daaraan gekoppelde verwachtingen voor Pleegzorg zijn vaak onduidelijk voor de betrokken burger. De JO-lijn hoort daarbij ook meer en meer melders vragen naar een andere pleegzorgbegeleider (2022-8014). Die vraag wordt overigens ook vaak gesteld binnen het traject onder de Sociale Diensten Jeugdrechtbank (2023-0639, 2022-4934). De klachten over Pleegzorg komen zowel van pleegouders als van de eigen ouders van de pleeggast die zich ieder op hun eigen manier miskend voelen. De JO-lijn is hier pleitbezorger van een eenduidiger klachtenbeleid. Ook in de regelmatige overlegmomenten tussen de Vlaamse Ombudsdienst, het Kinderrechtencommissariaat en de JO-lijn werd aandacht besteed aan die problematiek, want alle drie zien zij de klachten rond pleegzorg toenemen in hun klachtenbeeld.

De Klachten-en Bemiddelingsdienst Groeipakket rapporteert onder meer over jobstudenten bij wie de uitbetaling groeipakket geschorst werd omdat er een vermoeden is dat ze meer dan 80 uur werken, over het gebrek aan bijpassing van de schooltoeslag wanneer de inkomens die bezorgd werden via de manuele alarmbelprocedure achteraf toch lager bleken te zijn dan verwacht, én over de gemiste communicatie wanneer brieven via eBox verstuurd werden.

De Vlaamse overheid zet sinds enige tijd sterk in op digitalisering maar de Vlaamse Ombudsdienst moet hier toch een gebrek aan uniformiteit vaststellen. Een mooi voorbeeld hiervan is het gebruik van de eBox. In het coronajaar 2020 hebben veel Vlamingen deze elektronische postbus geactiveerd omdat ze zo snel op de hoogte gebracht konden worden van hun uitnodiging voor de coronavaccinatie. Wat velen niet beseffen, is dat zij daarmee meteen toestemming geven om ook andere communicatie van de overheid (alleen) elektronisch te ontvangen. Een aantal diensten, bv. de Vlaamse Belastingdienst, gaat eerder soepel om met laatste herinneringen en kwijtschelding van nalatigheidsintresten, maar anderen blijken een andere koers aan te houden.

De Vlaamse Ombudsdienst toont zich voorts tevreden over de regelgevende interventie die maakt dat studenten die een arbeidsongeval hebben en die daarvoor een sociale uitkering ontvingen, niet langer financieel gestraft worden door verlies van groeipakket (onder meer 2022-3414, 2022-3232). De aanbeveling voor een uitbreiding van de periode waarbij tegemoetkomingen in het kader van corona (bv. premie horecafonds) tijdelijk geen beletsel vormden (Besluit van 30 april 2020), werd echter niet gevolgd (2022-9188). Daardoor keken studenten die in de

loop van het coronajaar 2020 (vaak minimaal) gecompenseerd werden voor hun geleden inkomensverlies, toch tegen een terugvordering aan.

Opvallend blijft daarbij dat ook na bijna vijf jaar groeipakket nog altijd klachten binnenkomen over het onderscheid dat wordt gemaakt tussen kinderen die vóór 2019 en kinderen die na 2019 geboren worden. Die klachten zijn vaak vergezeld van gedetailleerde berekeningen (onder meer 2023-1026 en 2022-8287). Verder blijft de Vlaamse Ombudsdienst - ondanks verschillende uitspraken van de Geschillencommissie - op geregelde wijze geconsulteerd worden over verschilbetalingen en het verschil in kwalificatie van de Nederlandse Kinderopvangtoeslag door Vlaanderen en Nederland (2022-8860, 2022-8010, 2022-6243).

De cluster Zorg van het beleidsdomein Welzijn groepeerde het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH), het agentschap Zorg en Gezondheid (inclusief de Woonzorglijn), de Vlaamse Sociale Bescherming en de Vlaamse Zorgkas.

Het VAPH rapporteert over eerstelijnsklachten die handelen over de eigen dienstverlening en daarnaast ook over doorverwijzingen naar de interne klachtenprocedure bij de voorzieningen en de tweedelijnsklachten bij het VAPH als toezichthouder daarover. De klachtenprocedure bij de voorzieningen is echter vaak weinig transparant, zowel voor gebruiker als voor het VAPH zelf (zie ook Jaarverslag 2021 en Vlaams Bemiddelingsboek p. 684). De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om daarmee verder aan de slag te gaan. Net zoals het Agentschap Uitbetaling Groeipakket benadrukt het VAPH oog te hebben voor borging van de ontvangen signalen en evalueert men aan de hand van die signalen of beleidsaanpassingen aan de orde zijn.

Zorg en Gezondheid bestrijkt een heel divers takenpakket en wordt bijgevolg bevraagd over verschillende thema's. Waar de klachtenfocus de afgelopen jaren op de vaccinatiecampagne en het contactonderzoek lag, ziet men in 2022 een forse terugval in vragen en klachten rond deze thema's.

In aantallen springen de klachten over Vlaamse Sociale Bescherming (70-tal klachten, veelal over beleidsaspecten) en het aantal tweedelijnsklachten rond ouderenzorg en ziekenhuizen in het oog.

Met 2.291 contacten en 600 klachten rapporteert de Woonzorglijn het hoogste aantal klachten ooit in haar werking. De toegenomen zorgzwaarte van bewoners van woonzorgcentra en de impact van corona op wat al een knelpuntberoep was, hebben hier mee toe bijgedragen. Het aparte rapport van de Woonzorglijn gaat gedetailleerd in op de klachtelementen. Bij die 600 klachten (met 1.776 klachtelementen) is in bijna de helft van de gevallen effectief een inbreuk op de erkenningsvoorwaarden vastgesteld. Nog altijd blijven zorg en kwaliteit en gebrek aan personeelsomkadering de onderwerpen waarover men zich meest bevraagt. Ook komen er veel klachten over de rechten en plichten, ook hier vaak over het verloop van de interne klachtenprocedures (zie ook VAPH).

Het departement ontvangt vrij weinig klachten, met 26 klachten over Zorginspectie als relatieve uitschieter. Het klachtenbeeld daar blijft divers: zowel geïnspecteerden als patiënten en cliënten tonen zich soms ontevreden over het verloop van een inspectie. Men verwijt de inspecteurs hierbij vaak vooringenomenheid. Zorginspectie beseft de impact van dergelijke, soms erg

scherp geformuleerde klachten op het personeel en zal daarom in de eigen werking meer aandacht aan nazorg besteden.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt al jaren om de burger gemakkelijker zelf informatie te laten raadplegen over de zorginstantie waarvan zij of hun naasten gebruik zouden willen maken. In navolging van onder meer de aanbevelingen van de Onderzoekscommissie naar de Veiligheid in de Kinderopvang worden hier nu grotere stappen in de goede richting gezet, met de actieve openbaarmaking van inspectierapporten. Ook de uitbouw van het lang aangekondigde Meldpunt Zorg en de integratie van kwaliteitsinformatie in de Sociale Kaart zullen hun rol spelen in deze beweging naar meer transparantie.

Tot slot rapporteert het Vlaams Bemiddelingsboek over het nieuwe Kwaliteitsdecreet waarbij er duidelijk een plaats voorzien zal worden voor bemiddeling en meer gewicht gegeven zal worden aan de klachtenbehandeling bij de organisaties zelf. Het is duidelijk dat hierbij ook ondersteuning zal moeten worden voorzien. Die werkwijze wordt namelijk nog niet overal op het terrein voldoende kwalitatief uitgebouwd.

E. Ziekenhuisombudsdiensten en ombudsdiensten in Geestelijke Gezondheidszorg

In 2017 compileerde de Vlaamse Ombudsdienst voor de eerste keer de jaarverslagen van de ombudsdiensten in algemene ziekenhuizen en in de sector van de geestelijke gezondheidszorg. Toen reeds werd aangestipt dat de informatie die uit deze rapportages gehaald werd, nuttige gespreksstof zou kunnen zijn met het oog op een betere kwaliteit van de zorg. De eerste rapportagejaren werden daartoe enkele pijnpunten benoemd. De rapportage in de daaropvolgende coronajaren getuigde over zware druk op rechten, niet enkel op patiëntenrechten maar breder ook op mensenrechten. De moeilijke afweging tussen veiligheid/infectiebestrijding en warme zorg moest elke dag opnieuw gemaakt worden.

In 2022 verschuift alles weer richting normaliteit. Ziekenhuizen lijken zowat de enige plek te zijn geworden waar er nog wel coronamaatregelen gelden maar ook zij evolueren langzaam weer richting gewone(re) werking. Niettemin schrijven veel ombudspersonen over naweeën, die zich vooral situeren in uitval van personeel, wat op zijn beurt vaak resulteert in uitstroom van personeel. De frustratie van de patiënt die een tekort aan zorg ervaart, leidt tot een verdere uitstroom. De zorg is op, en het begrip voor de zorgverlener ook. Er wordt richting overheid gekeken om campagnes uit te werken die opnieuw meer mensen naar een zorgberoep zullen leiden.

Preventiecampagnes zorgen voor een grotere vraag in verschillende disciplines (psychologische ondersteuning, dermatologische screening, preventieve tandzorg). Ook patiëntenstops (bv. bij huisartsen) leiden tot langere wachttijden in ambulante sectoren. Samen draagt dat bij tot overbevraging en vaak oneigenlijk gebruik van spoeddiensten door patiënten die eigenlijk geen spoedbehandeling behoeven maar gewoon hopen om sneller geholpen te worden. Ook in eerdere jaarverslagen is al aandacht gevraagd voor een sensibiliseringscampagne rond de spoeddiensten.

De jaarverslagen van de ombudspersonen in ziekenhuizen en geestelijke gezondheid dienen een dubbel doel. Enerzijds zijn zij een instrument waarmee de

ombudspersoon het ziekenhuis kan wijzen op knelpunten en waaruit ziekenhuisspecifieke verbeteracties kunnen volgen. Veel ombudspersonen hebben daartoe op geregelde tijdstippen overleg met beslissingsorganen in hun ziekenhuis en rapporteren over verbeteracties die voortvloeien uit hun aanbevelingen, bv. projecten rond verloren voorwerpen, casemanagers die als aanspreekpunt fungeren gedurende het gehele zorgtraject, uitbouw van familieparticipatie, overleg met diëtisten rond voedingswensen, betere (ontslag)verslaggeving naar woonzorgcentra.

De tweede finaliteit van de rapporten is de formulering van beleidsaanbevelingen richting overheid. De beroepsvereniging van de ombudspersonen in de zorg (VVOVAZ) en de onafhankelijke ombudsdienst Geestelijke Gezondheidszorg (OOGG) – beiden experts op hun respectievelijke terrein – brengen ook dit jaar een gestructureerd overzicht van knelpunten die zij als bewakers van de patiëntenrechten onder specifieke aandacht van de overheid willen brengen. Deze knelpunten werden vaak ook al in eerdere jaarverslagen aangehaald (zie Vlaams Bemiddelingsboek Ziekenhuizen p. 6 e.v.).

Zo wordt opnieuw specifieke aandacht gevraagd voor meer en transparantere financiële informatie aan patiënten. Het recht op geïnformeerde toestemming en op informatie gaat immers verder dan het medische of zorgkundige aspect en strekt zich uiteraard ook uit tot de financiële gevolgen van een behandelplan. Onduidelijkheid over het conventioneringsstatuut en over de prijzen van patiëntenvervoer binnen ziekenhuisnetwerken blijft voor veel ongenoegen zorgen (facturen van honderden euro's die niet worden terugbetaald), maar ook onwetendheid tot zelfs schroom bij zorgverleners dragen ertoe bij dat geen volledige financiële transparantie geboden wordt.

Niet alleen financiële besognes worden aangekaart bij en door de ombudsdiensten, er zijn ook veel vragen over het elektronische patiëntendossier en over de impact van gedeelde patiëntengegevens. Patiënten lezen niet alleen zelf mee en hebben vaak hun eigen visie op wat genoteerd wordt, ze vragen zich ook af of alles wat opgenomen staat in het dossier (nog) wel even relevant is en of het nodig is om het volledige dossier met alle beroepsbeoefenaars te delen. Zeker in de geestelijke gezondheidszorg kunnen bepaalde gegevens erg gevoelig zijn.

Ombudspersonen geven aan dat er met een vergelijkbare omzichtigheid als waarmee het beroepsgeheim bewaakt wordt, zorg moet worden gedragen voor het patiëntendossier. Beide aspecten staan garant voor de vertrouwelijkheid binnen een zorgrelatie.

Zowel hulpverleners als patiënten voelen hier de nood aan duidelijke richtlijnen en meer transparante informatie. Bijzondere aandacht wordt ook gevraagd voor die groep die niet (meer) helemaal digitaal mee is, hoe langer hoe meer informatie mist en zich daarbij onveilig voelt. Er wordt niet alleen bij het elektronisch patiëntendossier richting overheid gekeken om meer klaarheid te scheppen, maar ook bij het verduidelijken van bijstands- en vertegenwoordigingsmandaten.

Veel rapportages gaan eveneens in op het tekort aan ontslagvoorbereiding en nazorg bij (een soms onverwacht snel) ontslag uit het ziekenhuis. Het informeren van de patiënt en – belangrijk – van de familie gebeurt niet altijd even zorgvuldig, waardoor er onvoldoende zicht is op de nazorg en het vervolg van het behandelplan. Corona leidde ertoe dat er meer telefonische contacten waren met familieleden maar het bestendigen van die meer vluchtige werkwijze heeft

belangrijke nadelen voor de betrokkenheid van zowel patiënt als familie. Medicatieschema's, hulpmiddelen of gedetailleerde instructies ontbreken en geven moeilijkheden om zorg zelfstandig verder te kunnen continueren. Ombudsdiensten vragen hier om meer aandacht voor de overdracht van zorg van ziekenhuis naar huis door middel van ontslaggesprekken. Specifiek in de sector geestelijke gezondheid wordt nog meer nadruk gelegd op het belang van familie en andere belangrijke derden als gelijkwaardige partners in de zorg, die een belangrijke bijdrage leveren aan het herstel van de patiënt.

Goede zorg vereist rechten maar ook plichten. Ombudspersonen maken zich zorgen om de impact van respectloos gedrag van patiënten op cognitieve vermogens van zorgverleners, en hiervan afgeleid op zorg en behandeling. Professioneel empathisch zijn (zichzelf voorstellen, niet te familiair zijn) kan al helpen om de communicatie te verbeteren, en ook zeggen wat je doet, want handelingen die voor een zorgverlener vanzelfsprekend zijn, zijn dat niet altijd voor de patiënt. Verder moet aandacht voor privacy immer aanwezig zijn.

Bemiddeling werkt, maar stilaan tijd voor een ander rapportageconcept

De Vlaamse Ombudsdienst brengt nu al enkele jaren de ombudsrapporten maar beseft zelf maar al te goed dat de vrij ongestructureerde bundeling van rapporten momenteel te weinig oplevert. Samen met de ombudspersonen die dagdagelijks op het terrein staan en met het agentschap Zorg en Gezondheid moet er gekeken worden naar hoe die schat aan informatie omgevormd kan worden zodat zij als betere bron voor het beleid kan dienen, en hoe die stem van de patiënt input kan geven aan de doelstelling om samen te werken aan de verbetering van de zorg.

Want dat de weg naar de ombudspersonen gevonden wordt, mag duidelijk zijn. De ziekenhuisombudsdiensten werden in totaal zo'n 38.103 keer aangesproken, waarvan 22.562 met klachten (*op het moment van de redactie ontbrak enkel het rapport van AZ Monica*). Daarnaast kwamen mensen ook een 5.000-tal keer bij hen te rade met informatievragen, ontvingen de ombudspersonen pro-actieve meldingen en moesten zij ook meer dan 4.000 keer (mee) zorgen voor afschriften van patiëntendossiers.

Die laatste taak lijkt eerder van administratieve aard en houdt ombudspersonen te veel weg van hun kerntaak, namelijk het bemiddelen. Voor dat bemiddelen vindt de Vlaamse Ombudsdienst hen soms ook, zoals bijvoorbeeld in dossier 2022-8078. Daar had de Ombudsdienst een vraag gekregen van een persoon in crisisopvang die daar regelmatig werd aangesproken met een andere dan de gekozen genderidentiteit. De lokale ziekenhuisombudspersonen zijn dan erg goed geplaatst om snel een en ander in beweging te brengen, waar nodig.

Duidelijk is dat het werkingsterrein van de ombudspersonen zich niet beperkt tot de patiëntenrechten, maar dat zij evengoed tussenkomen bij andere signalen. De verwachtingen die vanuit de overheid aan de ombudspersonen worden gesteld, zijn hoog en stemmen niet altijd even goed overeen met de waardering van de functie.

Slechts zowat de helft van de ziekenhuizen becijfert dit jaar uitdrukkelijk zijn verzoeningsresultaten. Maar alvast 10.297 patiënten kunnen getuigen dat de tussenkomst van de ombudsdienst hen vooruitgebracht heeft. Bemiddeling werkt echt wel en verzoekers willen daarbij niet alleen hun eigen probleem opgelost zien, maar doen vaak melding in naam van het algemeen belang.

Ook in de sector geestelijke gezondheid rapporteren interne en externe ombudspersonen samen over 3.083 meldingen, met 55% melders die uitdrukkelijk aangegeven hebben tevreden te zijn met het bereikte resultaat. Het gros van de meldingen in de geestelijke gezondheid concentreert zich rond het patiëntenrecht kwaliteitsvolle dienstverlening, waarbij aandacht gevraagd wordt voor het betrekken van familie en voor voldoende beschikbaarheid van personeel. Klachten over het gebrek aan geïnformeerde toestemming en over schending van privacy komen ook veel aan bod.

Aan de overheid bevelen de ombudspersonen aan om na te denken over nieuwe wetgeving rond gedwongen opnames, waarbij er een beter evenwicht gevonden kan worden tussen bescherming van de patiënt en duidelijkere tools voor de hulpverlener.

Met verankerde ombudswerking in algemene en psychiatrische ziekenhuizen krijgen patiënten een stem. Maar evengoed blijven er hiaten rond klachtenbemiddeling in de ambulante sector en in de eerstelijnsgezondheidszorg.

2. Werk en Economie

A. De jobbonus

De Vlaamse Ombudsdienst ziet de uitrol van de jobbonus als een staaltje van vooruitstrevende werking op het vlak van burgergerichtheid. Het uitbetalen van een premie aan meer dan 760.000 rechthebbenden had potentieel een tsunami aan klachten kunnen veroorzaken. De digitale, outreachende aanpak heeft dat echter voorkomen en biedt daarmee inspiratie voor alle Vlaamse beleidsdomeinen.

Een cruciale succesfactor is de samenwerking tussen de diensten van het Departement Werk en Sociale Economie, de Vlaamse Belastingdienst en de infolijn 1700. Het departement staat in voor de berekening van de jobbonus, rekening houdend met de tewerkstellingsgegevens die automatisch doorstromen vanuit de RSZ. De Vlaamse Belastingdienst neemt de uitbetaling voor zijn rekening, alsook de bezwaarprocedure. En 1700 zorgt voor een centraal aanspreekpunt. Dat maakt het in de ogen van de burger tot één geheel, waarbij enkel intern gepingpong wordt over bepaalde problematieken en de gegevensstromen op elkaar afgestemd zijn. De burger wordt hierbij niet van het kastje naar de muur gestuurd, een anders toch vaak gehoorde verzuchting.

Bij een maatregel die gericht is op burgers met een lager loon bestaat er een aanzienlijk risico op *non take-up*. Wegens privacyredenen wordt de burger alleen gevraagd om zijn rekeningnummer door te geven via Mijn Burgerprofiel. Dat beperkt de verwachte eigen inspanning en maakt het laagdrempeliger. De hoge mate van automatische rechtentoekenning zorgt voor een responsgraad van meer dan 86%. De overige rechthebbenden worden actief aangespoord om deze stap te zetten via herinneringsbrieven. Verder staat er geen deadline op het doorgeven van het rekeningnummer. Dat maakt dat er geen discussies over laattijdigheid zullen plaatsvinden en moeilijke familiale omstandigheden of overmacht geen belet vormen (2023-0148). Bovendien is er geen uitsluiting op basis van statuut. De jobbonus kijkt enkel naar de bruto-inkomens van 2021 en kent op een getrapte manier een aanvullend bedrag toe (zie ook Vlaams Bemiddelingsboek p. 789).

In digitale tijden verwacht men een even digitale overheid. Beleidsmakers kozen ervoor om met de jobbonus volop in te zetten op Mijn Burgerprofiel. Dat maakt burgers, na een vaak eerste kennismaking bij de uitnodigingen voor een coronavaccin, vertrouwd met het centrale Vlaamse platform, dat met steeds meer overheidsfuncties uitgebouwd wordt.

Aangezien het doelpubliek ook digitaal minder vaardigen omvat, wordt sterk ingezet op een vlotte telefonisch ondersteuning. 1700 kreeg een aparte cel, met een eigen gratis 0800-nummer. Daar konden de meeste vragen worden opgevangen. Door een vlotte doorschakeling vanuit 1700 was er geen sprake van versnippering. Verder werden lokale besturen ingeschakeld voor persoonlijke dienstverlening. Bij signalen van moeilijk te overschrijden drempels werd via de klachtenmanager zelfs een fysieke afspraak aangeboden om de persoon bij te staan bij het registreren van het rekeningnummer (2023-0353). Een mooie uitgereikte hand.

De jobbonus wordt tevens omkaderd door proactieve en heldere communicatie. Burgers ontvangen een brief met een stappenplan voor de uitbetaling, dat aangepast is aan de doelgroep en voorzien van visuele ondersteuning (Vlaams Bemiddelingsboek p. 544).

Intermediairen (sociaal werkers, jobcoaches, lokale besturen enz.) werden vooraf via webinars ingelicht en kunnen op vraag een pakket met informatiemateriaal verkrijgen om extra bekendheid aan de jobbonus te geven binnen hun organisatie. Bovendien worden de brieven gespreid uitgestuurd om te vermijden dat de diensten overspoeld zouden raken. Op die manier is de jobbonus intussen een wijdverspreid begrip.

Dat alles mag de overheid niet blind maken voor tekortkomingen, en daar speelt de klachtenbehandeling haar rol. Ook de jobbonus genereerde klachten. In de eerste plaats gaat het dan om kritiek op de geldende voorwaarden. Zo werd gevraagd of het criterium om een woonplaats in Vlaanderen te hebben wel in regel is met Europese regelgeving (2022-7340, 2022-9126). Ook de voorwaarde dat alleen op een Belgisch rekeningnummer uitbetaald kan worden, stootte op ongeloof (2022-8828).

Door enkele recente incidenten van hacking taant het geloof dat persoonlijke gegevens veilig zijn bij de overheid. Een bezorgdheid die zich met betrekking tot de jobbonus aftekent in de concrete afweging of de premie het risico wel waard is (2022-8589). Hoewel er geen reden tot paniek is, moet de overheid hier wel gepast op inspelen. Het digitale groeipad hoort gepaard te gaan met geruststellende gegevensveiligheid.

Op een bezorgde vraag om een alternatief via mail te voorzien voor de meest kwetsbaren, is het antwoord voorlopig negatief (2023-0563). De overheid zet volop in op het digitale spoor via Mijn Burgerprofiel. De Vlaamse Ombudsdienst blijft wel waakzaam om niemand uit het oog te verliezen, en weegt deze werkwijze voortdurend af aan de noden van het doelpubliek. Als een aantal rechthebbenden met het huidige systeem zonder jobbonus blijft, kan het bezorgen van een rekeningnummer per mail (met kopie van de ID) toch een deel van de oplossing zijn.

Klachten bevatten lessen voor elk digitaal proces dat de overheid opstelt. Zo duiken groeipijnen op in enkele, eerder uitzonderlijke gevallen waarmee men op voorhand geen rekening gehouden heeft. Zonder te beschikken over de identiteitskaart van het betrokken familielid had een bewindvoerder bijvoorbeeld geen mogelijkheid om het rekeningnummer door te geven (2022-8663). Dankzij de Vlaamse Belastingdienst werd een foutieve uitbetaling vermeden. Er is nu een alternatief spoor voor bewindvoerders, waarbij na het controleren van het aanstellingsvonnis een mandataris geregistreerd kan worden. Toegang tot Mijn Burgerprofiel is in deze situatie nog niet voorzien. De Vlaamse Ombudsdienst verwacht een toenemende vraag naar dit soort regelingen, gelet op het stijgend gebruik van bijvoorbeeld zorgvolmachten.

De toekomst zal uitwijzen of de processen bij de jobbonus plus (voor zelfstandigen) en de premie voor grensarbeiders even vlot zullen verlopen. Voor resterende discussies na het doorlopen van de beroepsprocedure is het eveneens te vroeg.

B. Dienstencheques: administratieve kosten vs duurdere cheques

Dienstencheques zijn een weerkerend onderwerp in het klachtenbeeld. De Vlaamse Ombudsdienst schreef in het verleden al over de geldigheidsduur, vervallen cheques en de moeizame procedure voor terugbetaling na overlijden. In 2022

sprongen vooral de administratieve kosten in het oog, een problematiek die bijna wekelijks in de mailbox opdook.

Als dienstenchequeondernemingen aanvullende kosten aanrekenen aan hun klanten, stellen gebruikers zich steeds meer expliciet de vraag naar het wettelijke kader (2022-7976, 2022-8364, 2022-9001, 2022-9048, 2022-9062 enz.). Wat kan, is niet altijd even duidelijk. Het Departement Werk en Sociale Economie moest terugkomen op een eerder gecommuniceerde afspraak dat die kosten niet mochten worden gebruikt om loonkosten te vergoeden (2022-6993). Dienstenchequeondernemingen worden ook almaar creatiever en bieden bijvoorbeeld abonnementskosten aan, met aan huis geleverde poetsmiddelen als extra service (2021-8390), een lidmaatschap van het strijkatelier (2022-1571) of een korting bij betaling per domiciliëring (2023-0162).

Dat gebruikers hierbij de regelgevende overheid aanspreken, is niet verwonderlijk. Ze worden echter meteen doorverwezen naar het meldpunt van de FOD Economie en de Consumentenombudsdienst. Deze diensten spelen hun rol door respectievelijk de consumentenrechten na te gaan en zo nodig te verduidelijken (recent nog in een rapport met richtlijnen aan de sector) en door te bemiddelen bij geschillen.

In de meeste gevallen kan geen inbreuk op de regelgeving vastgesteld worden. De burger heeft bijgevolg zeer weinig handvaten om tegen een aantal kostenpraktijken in te gaan. Natuurlijk kan hij uit eigen overweging de samenwerking stopzetten en op zoek gaan naar een andere onderneming. In tijden van een tekort aan huishoudhulp en bijhorende wachttijden zit hij eerder in een 'te nemen of te laten'-scenario. Het zet bovendien de vertrouwensband die vele gezinnen met hun poetshulp opgebouwd hebben, onnodig op het spel.

Het departement neemt geen actieve houding aan om op basis van de erkenningsvoorwaarden paal en perk te stellen aan die praktijken, zoals nochtans aanbevolen in het Jaarverslag 2019. Ze verwijzen onder meer naar de bevoegdheidsverdelende regels inzake economisch recht en verbintenissenrecht. Als (zwaar) subsidiërende overheid levert men bij elke gebruikte cheque een recent geïndexeerde bijdrage van 16,93 euro, naast de niet-geïndexeerde eigen inbreng van 9 euro van de gebruiker.

Ook het opstellen van een vergelijkingstool om administratieve kosten voor gebruikers transparant in kaart te brengen (aanbeveling in Jaarverslag 2021) acht het departement niet opportuun, om een negatieve spiraal van oplopende kostenaanrekening te vermijden. Het afsprakenkader dat de Vlaamse minister recent met de sector overeenkwam, biedt geen nieuwe inzichten. Gebruikers zijn ook niet direct gebaat bij een analyserapport over de rendabiliteit, zolang het niet gepaard gaat met een regelgevend initiatief.

De context van rendabiliteit is trouwens erg onduidelijk voor de burger. In Wallonië stuurde de bevoegde minister een brief aan alle gebruikers om hen daarover te informeren. Op de Vlaamse overheidswebsites staat geen uitgebreide toelichting (Jaarverslag 2021). Alleen de basisbeginselen van het consumentenrecht (vooraf akkoord gaan, redelijke kosten enz.) worden vermeld, helaas zonder proactieve doorverwijzing naar het bevoegde meldpunt. In een sector van gesubsidieerde tewerkstelling hoort de overheid hierin haar verantwoordelijkheid te nemen en de burger een afdoende antwoord te geven.

Het gebruik van dienstencheques wordt duurder. Zonder verhoging van het bedrag voor een dienstencheque leidt de economische logica van de ondernemingen tot stijgende administratieve kosten. Op dit ogenblik zorgt de klachtenstroom over die kosten voor een vermijdbare personeelsinzet en werklast bij diverse diensten, en voor vermijdbare ergernis bij de gebruiker. Onder meer sectorfederatie Federgon lanceerde het idee om de eigen inbreng door de klant te verhogen tot 9,50 of 10 euro. Als de eindrekening voor de klant gelijk is, dan heeft een verhoging van de eigen inbreng op zich het voordeel van de transparantie, ten opzichte van de huidige inbreng plus een kluwen aan administratieve kosten. Desgewenst zou in combinatie met deze eenvormigheid trouwens een progressief systeem overwogen kunnen worden, om het bestaande mattheuseffect te temperen.

Maar zonder solide en afdwingbare afspraken tussen overheid en sector over een evenredige afbouw van administratieve kosten riskeert het natuurlijk een verhaal van én hogere inbreng én nog altijd dat kluwen van administratieve kosten te worden. Daar zit uiteraard geen enkele gebruiker op te wachten. Die blijft rekenen op de inventiviteit van zijn Vlaamse overheid om passende hefboomen te vinden waarmee de creativiteit van de sector op het vlak van administratieve kosten ingetoomd kan worden.

Een positieve noot om te eindigen: Sodexo is flexibel bij de beoordeling van overmacht als reden voor laattijdigheid. Bij elektronische cheques die dreigen te vervallen, stuurt Sodexo een maand vooraf een herinneringsmail om gebruikers hierop te wijzen. Als bij een aanvraag voor terugbetaling blijkt dat die waarschuwing door een technisch probleem niet verzonden is, en de aanvraag voor terugbetaling bijgevolg na de termijn ingediend is, gaat men toch over tot terugbetaling (2022-7931). Hoewel het om een gedeelde verantwoordelijkheid gaat, erkent Sodexo een nalatige eigen service als overmacht en handelt zij daar ook naar. Een mooi voorbeeld van klantvriendelijkheid, die als maatstaf kan dienen bij andere overmachtdiscussies.

C. Arbeidsbemiddeling

In een context van nijpende arbeidskrapte en een ellenlange lijst met knelpuntberoepen zou men kunnen vermoeden dat het klachtenbeeld bij de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling (VDAB) stilaan uitdooft. Door het veranderende takenpakket en doelpubliek is dat echter niet het geval. Het aantal klachten is zelfs licht gestegen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 553).

VDAB neemt als arbeidsmarktregisseur een bredere rol aan. Zo kijkt VDAB bijvoorbeeld strenger toe op het gebruik van de cv-databank, waarbij richtlijnen gelden om de privacy van de werkzoekenden te beschermen. Werkgevers die zich hier niet aan houden en bv. een te ruime zoekopdracht hanteren, worden ter verantwoording geroepen of wordt de toegang tot de databank ontegensprekend. Dit genereert vervolgens klachten uit de hoek van de werkgevers (Vlaams Bemiddelingsboek p. 566).

Bovendien blijven de klassieke klachtenbeelden over de vertrouwensband met de arbeidsbemiddelaar en het niet-toelaten tot of stopzetten van een opleiding, ook bij een kwetsbaarder publiek van vaak langduriger werkzoekenden, duidelijk aanwezig. In navolging van eerdere aanbevelingen (Jaarverslag 2020) speelt VDAB in op die uitdagingen door een geweigerde vrijstelling uitgebreider toe te lichten en een herzieningsprocedure uit te bouwen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 577). Soms gaat men via een passende doorverwijzing naar een tenderpartner over tot

een andere arbeidsbemiddelaar, wat de zoektocht naar werk opnieuw zuurstof geeft (Vlaams Bemiddelingsboek p. 555).

Ondanks de goede intenties tot maatwerk wordt dat helaas niet altijd zo aanvoeld door de betrokkenen. Zo hoort de Vlaamse Ombudsdienst veelal oudere werkzoekenden die zich onvoldoende gehoord en gerespecteerd voelen tijdens de begeleiding (2022-7772, 2022-8178, 2022-8470). Ze getuigen bijvoorbeeld over een (té?) schoolse aanpak, waarbij hun voorgaande werkervaring - naar hun gevoel - weinig naar waarde geschat wordt. De meerwaarde van een herscholing blijkt daarbij geen evident voordeel om op de arbeidsmarkt uit te spelen. Een langere carrière, rijk aan ervaring, vraagt uiteraard meer verbeeldingsvermogen van alle partijen. Die langzame mentaliteitswijziging kan een boost gebruiken.

Het is van belang om te vermijden dat werkzoekenden zich slechts een nummer voelen, weerspiegeld in de werkloosheidsstatistieken (en liefst zo snel mogelijk weer uitgestroomd). De doelstelling van een 80%-werkzaamheidsgraad impliceert ook het inspelen op steeds meer uiteenlopende persoonlijke situaties. De maatschappelijke meerwaarde van intensieve begeleiding mag hierbij niet uit het oog verloren worden.

Een mooie evolutie ziet de Vlaamse Ombudsdienst op het vlak van werkzoekenden met welzijnsnoden, een problematiek die in het Jaarverslag 2021 aangekaart werd. In de loop van 2023 zal een versterkte samenwerking vorm krijgen in het langverwachte 'geïntegreerd breed onthaal', met hopelijk een meer passende en gecoördineerde begeleiding tot gevolg.

Zoals toegelicht in het Vlaams Actieplan Armoedebestrijding 2020-2024, is werk een sterke hefboom tegen armoede. Om resultaten te kunnen afwerpen, dient dat echter gepaard te gaan met het nodige flankerend beleid. Zo is betrouwbare kinderopvang een essentiële voorwaarde om werkzoekenden met kinderen aan werk te helpen. Ook woon-werkverkeer blijft een aandachtspunt. Zo was een cursist niet in de mogelijkheid om met het openbaar vervoer op een industrieterrein te raken voor het volgen van een opleiding magazijnmedewerker in ploegensysteem (2022-3213). Een gemiste kans.

Bovendien staan de hoge verwachtingen ten aanzien van arbeidsmobiliteit soms op gespannen voet met de regelgeving inzake lokale binding die de overheid in de woonsector uitgewerkt heeft (zie Jaarverslag 2020 p. 35). Men kan een werkzoekende het land laten doorkruisen, maar voor de toekenning van een sociale woning verwacht men jaren lokale binding en beloont men in zekere zin eerder immobiliteit.

En zo wordt nog maar eens geïllustreerd hoe verschillende beleidsdomeinen met elkaar verbonden zijn en op elkaar inspelen, soms versterkend maar soms ook contraproductief.

D. Economie: toegenomen toepassing van de openbaarheidsprocedure

Het Agentschap Innoveren en Ondernemen nam sinds de coronasteun aan ondernemers een prominentere plaats in het klachtenbeeld in. Discussies over terugvorderingen zijn in 2022 grotendeels stilgevallen of verlopen via de gerechtelijke weg.

Opvallend daarbij is dat er meer gebruikgemaakt wordt van de procedure inzake openbaarheid van bestuur om dossiergebonden informatie te verkrijgen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 609). Het gaat hierbij veelal om advocaten, die op de hoogte zijn van die procedure. Een trend die kadert binnen het bredere thema van transparantie.

Andere steunmaatregelen, zoals de hinderpremie bij wegenwerken, strategische transformatiesteun of de ecologiepremie, komen bij de Vlaamse Ombudsdienst slechts sporadisch aan bod. De steun aan energie-intensieve ondernemingen genereerde voorlopig geen klachten.

E. Meer algemeen: digitale inclusie

De overheid werkt alsmaar digitaler, en dat heeft tal van voordelen op het vlak van gegevensverzameling, gegevensuitwisseling en het efficiënte bereik van de doelgroep voor zowat elk overheidsproces. In zijn klachtenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 951) meldt Digitaal Vlaanderen dan ook om onverminderd verder in te zetten op 'digital first' en overheidsdiensten nog meer te doen samenwerken en digitale functionaliteiten aan te bieden, onder meer via Mijn Burgerprofiel. Daarbij gaat zeker ook aandacht naar de digitaal minder vaardige burger. De jobbonus illustreert dat treffend. Dat werd eerder in dit hoofdstuk al duidelijk gemaakt.

Digitale systemen blokkeren echter soms bij bijzondere situaties die niet voorzien waren en niet passen in het uitgewerkte format. De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat ook op dat vlak ontdekte leerpunten en eruit volgende goede praktijken doorwerken in andere digitale ontwikkelingen.

Zo wordt er in vele systemen geen rekening gehouden met afwijkende gegevens in het rijksregister. Bij VDAB botste men op de onmogelijkheid om geen voornaam te registreren (2022-5931). Volgens het rijksregister heeft de persoon in kwestie geen voornaam, wel een dubbele achternaam. Dat is geen administratieve vergissing: het geboorteland maakt geen onderscheid tussen voornaam en familienaam en de overheden in België moeten zich houden aan de vermeldingswijze in het paspoort. Met geautomatiseerde communicatie resulteert dat in mails met een erg onpersoonlijke aanspreking: 'Beste X'.

Ook in het geval van een onbekende geboortedatum ziet men onvoorziene bijwerkingen (2022-2240). De federale diensten bevestigen dat in dat geval niet langer 1 januari als geboortedatum wordt genomen, maar eerder 00 of XX. Er was echter geen mogelijkheid om dat in te geven in digitale portalen van VDAB en de RVA. Ook hier volstaat een IT-aanpassing voor meer digitale inclusie.

Daarbij aansluitend maakt de Genderkamer melding van digitale problemen voor personen die van geregistreerd geslacht veranderen en daardoor ook hun rijksregisternummer moeten laten aanpassen. Vele systemen beschouwen hen dan ten onrechte als een andere persoon (Jaarverslag Genderkamer 2022 p. 14).

3. Omgeving

A. Vergunnen: meer transparantie via het Omgevingsloket

Ook in 2022 vonden burgers met bedenkingen en klachten in verband met al dan niet meldings- of vergunningsplichtige stedenbouwkundige handelingen geregeld de weg naar de Vlaamse Ombudsdienst. De heldere informatie op de website van het Omgevingsloket is daarbij een handig instrument, maar voor lokale voorschriften moet worden verwezen naar de lokale omgevingsdiensten.

Wat de lokale werking betreft, werd de Ombudsdienst onder meer aangesproken over aanslepende, zij het soms oplossingsgerichte, ontvankelijkheidsonderzoeken van vergunningsdossiers (bv. 2022-2963). Het ontbreken van een MER-screening werd wel eens pas in beroep opgemerkt, een misser die het lokale bestuur toeschreef aan personeelstekort (2022-8061). Een ander lokaal bestuur stevende in de lente van 2022 af op een overschrijding van de vervaltermijn en bijgevolg een reeks stilzwijgende weigeringen, toen niet meteen een oplossing gevonden werd voor het vertrek van de omgevingsambtenaar. Het heeft dan aan een tiental vergunningsaanvragers voorgesteld om de aanvraag in te trekken en een nieuwe in te dienen, met de belofte om die nieuwe met voorrang te behandelen (2022-8634). Nog elders werd de termijn wel gehaald, maar deed het lokaal bestuur er dan anderhalve maand over om de genomen beslissing mee te delen, ruim voorbij de ordetermin van 10 dagen, opnieuw met verwijzing naar personeelstekort (2022-1992). 'Omgevingsambtenaar' en 'dossierbehandelaar omgevingsvergunningen' mogen blijkbaar toegevoegd worden aan de lijst met knelpuntberoepen.

Daarom kijken niet alleen de omwonenden maar ook de lokale besturen echt uit naar het lopende regelgevende initiatief om via het digitale Omgevingsloket aan derden inzage te geven in het volledige aanvraagdossier, bouwplannen inbegrepen dus, en daaropvolgend de vergunningsbeslissing. Zo kan de ambtenaar onder andere meer tijd vrijmaken voor vooroverleg, een erg nuttige fase voor een vlotter vergunningstraject.

Veel onvrede wordt opgevangen in de bezwaarprocedure en de administratieve beroepsprocedure. Mede door procedures tegen maatschappelijk belangrijke projecten krijgt de omwonende de negatieve reputatie van al te gemakkelijk in beroep te gaan. Maar de cijfers in het evaluatierapport van het Departement Omgeving uit 2021 over de werking van het Omgevingsvergunningendecreet nuanceren dat toch. In eerste aanleg wordt 90% van de vergunningsaanvragen ingewilligd en 10% geweigerd. In totaal wordt er in 4% van de vergunningsbeslissingen in eerste aanleg in beroep gegaan. Tegen verleende vergunningen gebeurt dat in 2,3% van de gevallen (in principe door omwonenden) terwijl weigeringen in 23% van de gevallen in beroep aangevochten worden (door de aanvrager dan). Anders gezegd: vergunningsaanvragers gaan tien keer meer in beroep tegen een weigering dan omwonenden tegen een inwilliging. Bovendien geldt voor zowat 70% van de aanvraagdossiers de vereenvoudigde procedure zonder openbaar onderzoek en is beroep dan de eerste kans voor omwonenden om te participeren. Bij het vooroverleg worden zij hoogst zelden betrokken.

De Vlaamse Ombudsdienst blijft er bij de regelgever op aandringen om de betwistingsprocedures algemeen laagdrempelig te houden, voor beide partijen, en bij de administratie om de bestaande proceduremodaliteiten helder toe te lichten. Een specifiek aandachtspunt daarbij is de beroepsprocedure tegen de beslissing

van de gemeenteraad over wegenis in het kader van een vergunningsdossier: de complexiteit van artikel 31/1 van het Omgevingsvergunningendecreet en het ontbreken van een bevattelijk en concreet stappenplan op websites en formulieren deden al meer dan een beroepsindieners de mist in gaan. Recent nog in 2023-0714 vertelde een omwonende die het gemeenteraadsbesluit over wegenis in een omgevingsvergunningsdossier wilde betwisten, over zijn odyssee langs verscheidene overheidsdiensten. In of bij het gemeenteraadsbesluit had hij geen beroepsmogelijkheid gevonden. Ruim te laat vernam hij de juiste weg, namelijk na de vergunningsbeslissing een beroepsprocedure gemeentewegen bij het Departement Mobiliteit en Openbare Werken én een bouwberoep bij de provincie, met adresgegevens en modaliteiten. Ook hier kan het Omgevingsloket een deel van de oplossing zijn.

Tegelijk stelt de Vlaamse Ombudsdienst vast dat sommige administratieve beroepsprocedures eerder ingegeven lijken te zijn door de vrees dat de vergunningsvoorwaarden die het schepencollege opgelegd heeft, toch niet nageleefd en gehandhaafd zullen worden (bv. 2022-4926). Vergunningverleners horen bij het bepalen van de voorwaarden in elk geval oog te hebben voor de handhaafbaarheid ervan.

B. Handhaven: streven naar meer transparantie en een voldoende benedengrens

De Vlaamse Ombudsdienst bemiddelt jaarlijks in enkele handhavingsdossiers die binnen de gewestelijke prioriteiten vallen (zie Jaarverslag 2021), maar doorgaans wordt hij aangesproken over andere overtredingen. Voor een klachtenbeeld van 2022 over gewestelijke handhaving wordt verwezen naar het klachtenrapport van het Departement Omgeving (Vlaams Bemiddelingsboek p. 251-252). De gevarieerde klachten over en rond lokale handhaving komen uitgebreid aan bod in het Lokaal Bemiddelingsboek, eveneens raadpleegbaar op de website van de Vlaamse Ombudsdienst.

Eind 2022 bracht de Vlaamse Regering een ontwerp omgevingshandhavingsprogramma uit, met als bijlagen onder meer uitgewerkte gewestelijke handhavingsprioriteiten en aanbevelingen voor lokale omgevingshandhavers.

De scheidslijn tussen wat voor de gewestelijke handhaver en wat voor de lokale handhaver is, is bijna onvermijdelijk soms flou. De Vlaamse Ombudsdienst rekent bij twijfelgevallen op vlotte onderlinge afstemming. Dat het geplande Vlaams handhavingsplatform voor gegevensuitwisseling ook de bron zal vormen van een gezamenlijk klachtenbeheersysteem, klinkt hoopgevend.

Ook al verkiezen melders nogal eens uitdrukkelijk een behandeling door de gewestelijke handhaver en moet ook de Vlaamse Ombudsdienst ongenoegen over de doorzending naar de lokale handhaver opvangen (recent nog 2023-1144), het valt dan nog wel uit te leggen dat het op zich toch niet uitmaakt wie handhaaft, zolang het maar voldoende gebeurt.

Maar ook de handhavingscapaciteit van het lokale bestuur heeft haar grenzen, ondanks de toenemende intergemeentelijke samenwerking. Alleen al geschikt personeel vinden is moeilijk. In 2022-5028 meldt de betrokken stad dat ze haar vacature voor een handhavingsambtenaar niet ingevuld kreeg en ze nu een tweede poging doet, deze keer in een samenwerkingsverband met enkele aangrenzende

gemeenten. Ondertussen wordt onder meer de betrokken melder gevraagd verder geduld te blijven uitoefenen.

Dat ook het lokale bestuur werkt met prioriteiten, kunnen burgers nog wel begrijpen, zeker als ze onderbouwd zijn en er transparant over gecommuniceerd wordt. Een mooi maar nog veel te zeldzaam voorbeeld is dossier 2022-2813.

Een omwonende dient een klacht in omdat haar melding van een vermoede bouwovertreiding (aanbouw van een garage) een jaar lang onbeantwoord bleef. De Vlaamse Ombudsdienst legt de klacht voor aan de lokale eerstelijnsklachtenbehandelaar. Niet reageren op een melding was natuurlijk ongepast, maar de klachtenbehandelaar legt aan de omwonende nu wel aan de hand van het lokale handhavingsprogramma netjes en overtuigend uit waarom de overtreiding niet de top-prioriteit kreeg, en slechts de prioriteit 'matig', met een aanpak later in het jaar.

Maar geregeld krijgt een melder van zijn lokale bestuur te horen dat de zaak ook niet tot de lokale handhavingsprioriteiten behoort, en wordt hem aangeraden om dan maar zelf stappen te zetten naar een burenbemiddelaar, de verzoeningsprocedure bij de vrederechter of een burgerrechtelijke procedure (bv. 2022-2919 na de weigering van een regularisatieaanvraag in beroep).

Als voor overtredingen helemaal geen handhavingsacties ondernomen worden, dan ondergraaft de overheid zelf verder het draagvlak voor naleving van haar omgevingsregels. En de ergernis daarover zit bij een aantal klagers echt wel diep, onder meer bij hen die zelf kosten gemaakt hebben en financieel verlies geleden hebben om wél eerst alle nodige vergunningen te verkrijgen alvorens bijvoorbeeld een schoonheidssalon op te starten, en dat terwijl de concurrentie meteen haar deuren opendeed (2023-0070).

Er hoort toch een voldoende benedengrens gehanteerd te worden voor onmiskenbare overtredingen, ook als ze niet-prioritair geacht worden. Volgens een aantal lokale handhavingsprogramma's stelt men niet-prioritaire overtredingen nog wel vast (aanmaning, proces-verbaal of verslag van vaststelling) zodat ze toch nog opgenomen worden in het vergunningenregister. Eventuele verdere actie wordt dan overgelaten aan het parket of de gewestelijke beboetingsdienst.

Wie de achterstand bij de gewestelijke beboetingsdienst met prioritaire dossiers kent (zie Jaarverslag 2020), weet dat daar niets van in huis komt, ook al signaleert het klachtenrapport van het Departement Omgeving dat de dienst zijn achterstand de komende jaren denkt te kunnen wegwerken, onder meer door de versterking van het team met vier tijdelijke medewerkers (Vlaams Bemiddelingsboek p. 252).

De enige 'sanctie' voor de overtreder blijft in zo'n gevallen dus dat de overtreiding genoteerd wordt in het vergunningenregister, zodat eventuele kandidaat-kopers er via het inlichtingenformulier vastgoedinformatie van op de hoogte gebracht worden, en mogelijk iets lager bieden. Algemeen is de 'NEEN' in de rubriek 'voor zover bekend zijn voor het onroerend goed stedenbouwkundige misdrijven vastgesteld' op dat formulier trouwens een weinig betrouwbaar antwoord, zoals de koper in 2022-0663 mocht ondervinden. Daaraan kan ook het nieuwe digitale vastgoedinformatieplatform, waarvoor bij een aantal lokale besturen proefprojecten lopen, op zich natuurlijk niets veranderen.

C. Toegankelijke, accurate en bevattelijke bodeminformatie

Het vernieuwde webloket voor bodemattesten is niet meer alleen toegankelijk voor notarissen, immokantoren, erkende bodemsaneringsdeskundigen en overheden, maar nu ook voor elke burger. Tegelijk is het systeem van lopende rekeningen vervangen door het digitale winkelmandmodel, tot ongenoegen van een notaris (2022-0828). De Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) heeft met extra communicatie en begeleiding van die doelgroep dat ongenoegen weggemasseerd.

Een blanco bodemattest betekent helemaal niet dat de bodem van een bepaalde grond niet verontreinigd is, het wil alleen zeggen dat de grond niet opgenomen is in het Grondeninformatieregister, en de OVAM geen aanwijzingen heeft dat het om een risicogrond gaat of dat er op die grond bodemverontreiniging voorkomt.

Als er wel iets signaleerd wordt op het bodemattest, verwachten de betrokken partijen vanzelfsprekend toegang tot accurate en heldere informatie. Wat de accuraatheid betreft, behandelt de Vlaamse Ombudsdienst sporadisch klachten over de al dan niet terechte opname als risicogrond. Die opname bleek in 2022-5634 bijvoorbeeld terecht, al had de betrokken grootstad die informatie pas jaren na de beperkte uitbreiding van de lijst risico-activiteiten aan de OVAM doorgegeven. In 2021-8311 moest het lokale bestuur wel een van de percelen schrappen.

Zeker wie een grond heeft in een zone van het bodemsaneringsproject 3M wil accurate en actuele informatie (2022-4967). Lantis, de beheersmaatschappij voor onder meer de realisatie van de Oosterweelverbinding, beseft dat trouwens en geeft in het Vlaams Bemiddelingsboek (p. 166) een overzicht van de gehanteerde informatiekkanalen. Zowel bij Lantis als bij de Vlaamse Ombudsdienst bleef het aantal klachten met een PFAS-aspect erg beperkt in 2022. Een werknemer van een nabij 3M gelegen bedrijf betreurde dat het agentschap Zorg en Gezondheid focust op de omwonenden (2022-7910). Voor werknemers is echter de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg bevoegd, en ex-werknemers kunnen zich wenden tot het Federale Agentschap voor Beroepsrisico's. Ook de lokale besturen hebben inspanningen geleverd om hun inwoners via allerlei kanalen gepast te informeren over PFAS. Een inwoner uit Heist-op-den-Berg was begin 2022 boos omdat hij zonder coronapas niet aanwezig mocht zijn op de informatievergadering voor bewoners (2022-1389).

Tot slot kon de Vlaamse Ombudsdienst niet bemiddelen over de aangerekende retributie van 50 euro voor een (PFAS-)bodemonderzoeksrapport uit het Grondeninformatieregister. Dat bedrag is namelijk vastgelegd in de regelgeving zelf (artikel 219 VLAREBO-besluit). Er werd ter verantwoording van die bepaling verwezen naar de kostprijs om nog heel wat oude rapporten te digitaliseren, maar dat overtuigt niet. Die toegankelijkheidsdrempel wordt het best afgeschaft of toch sterk verlaagd.

Zeker in een materie als bodemverontreiniging moet de Vlaamse overheid inzetten op actieve openbaarheid van bestuur. Het is een positief signaal dat de OVAM begin 2023 een samenwerkingsprotocol gesloten heeft met enkele andere overheidspartners voor een Databank Ondergrond Vlaanderen om ondergronddata te beheren en te publiceren.

D. Enkele aandachtspunten uit de eerstelijnsklachtenrapporten

De Vlaamse Landmaatschappij meldt relatief weinig klachten, en daarvoor ziet zij een drietal oorzaken. In de eerste plaats vond veel ongenoegen zijn weg naar het openbaar onderzoek over het ontwerp van Programmatorische Aanpak Stikstof (en het bijhorende ontwerp-plan-MER). En dat is, gelet op de massa bezwaarschriften, een understatement. Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft af en toe doorverwezen naar de inspraakprocedure, bv. bij een burger die meende dat ook het landbouwbedrijf naast hem een plaats op de rode lijst verdiende (2022-3936). Een landbouwer wiens geduld in november 2022 op was en eindelijk het resultaat van zijn ingediend bezwaar tegen de geplande regeling wilde vernemen (2022-8130), werd gewezen op de complexiteit van de materie en het vele werk om de zowat 20.000 andere bezwaarschriften te verwerken.

Ten tweede wijst de klachtendienst van de Vlaamse Landmaatschappij op het weerkerende fenomeen dat nieuwe mestregelgeving tot meer klachten leidt, omdat nieuwe regelgeving vaak botst met de gebruiken en gewoonten van landbouwers. En in 2022 waren er geen significante wijzigingen in de mestregelgeving.

Maar ten derde was de Vlaamse Landmaatschappij zelf ook een positieve factor in de daling van het aantal klachten, door de berichtgeving vanuit de Mestbank met een berichtenbox te verbeteren.

Het Agentschap voor Natuur en Bos heeft naar aanleiding van klachten over loslopende honden sterk ingezet op campagnes rond honden aan de leiband, en realiseert verder hondenlosloopzones. Voor 2023 werkt het samen met Sport Vlaanderen voor de promotie van hoffelijk gedrag tussen de verschillende recreanten in de natuur- en bosgebieden die het agentschap beheert.

De Vlaamse Milieumaatschappij bereidt alsnog de overstap voor naar digitale heffingsbiljetten. Dat zal weliswaar niet veel veranderen aan het gebruikelijke klachtenbeeld over de afvalwaterheffing en de vaststelling dat burgers hun heffingsbiljetten niet tijdig controleren. De Vlaamse overheid heeft toch de ambitie om zorgvuldig en klantvriendelijk te werken. Dan mag een burger zich wel halfwakker gedragen en rekenen op een milde toepassing van de ambtshalve ontheffing als er toch een vergissing is.

Een opvallende klacht ontbreekt, ook bij het mee betrokken Natuurinvest dat alleen rapporteert over Inverdeopleidingen. In 2022-2010 gaat een makelaar er na enkele contacten van uit dat hij in opdracht van de Vlaamse Milieumaatschappij een koper mag zoeken voor de eigendom in Erembodegem. De makelaar vindt ook een kandidaat-koper, wat niet zo eenvoudig is voor een dergelijk omvangrijk onroerend goed. Daarna volgt een lange reeks van tussenstappen, gespreid over jaren, met onder meer de inschakeling van Natuurinvest wegens de ligging van de eigendom in natuurgebied. In een meer gevorderde fase van de onderhandelingen met dezelfde kandidaat-koper, die uiteindelijk ook tot aankoop zal overgaan, informeert de makelaar bij de diensten meermaals naar zijn honorarium. Die vragen blijven te lang onbeantwoord, en worden uiteindelijk afgewezen: er is nooit een overeenkomst met de makelaar gesloten, en de makelaar behoorde te weten dat de overheid daarvoor trouwens de overheidsopdrachtenwetgeving moet toepassen. Dat klopt natuurlijk, maar dit is toch niet voor herhaling vatbaar. De betrokken overheidsdiensten hadden meteen klare wijn moeten schenken over ieders rol.

E. Opvolging van enkele eerdere aanbevelingen

Het Instrumentendecreet kent een moeizame bevalling, maar een onderdeel waarover al enige tijd gelukkig geen discussie meer bestaat, is de invoering van een administratieve procedure voor planschadevergoeding. Voorheen verwees de overheid een aanvrager steevast meteen door naar de rechter. De Vlaamse Ombudsdienst zal zijn oude aanbeveling voor een vlot administratief alternatief wel pas echt afvinken als de procedure operationeel is.

De aanbeveling bevatte trouwens ook een aanmoediging om de communicatie naar de eigenaars te verbeteren. Meerdere eigenaars ontdekten de bestemmingswijziging en hun (vermoedelijk) recht op planschade ruim te laat op. De informatieverstrekking is er door de jaren heen wel iets op vooruitgegaan, maar als de regeling écht transparant en billijk wil zijn zoals men graag beweert, dan brengt de overheid rechthebbende eigenaars actief individueel op de hoogte van hun recht op planschadevergoeding, zeker nu de aanvraagtermijn slechts twee jaar bedraagt. Bij de aanduiding van watergevoelige openruimtegebieden bijvoorbeeld legt de regelgeving individuele kennisgevingen op, voor zowel het openbaar onderzoek als de definitieve beslissing.

Wat de waterproblematiek betreft, verdienen de aangepaste informatie-verstrekking en de meer verfijnde kaarten over de overstromingsgevoeligheid een positieve vermelding. De nieuwe regelgeving bevat bovendien de mogelijkheid tot maatwerk, zoals de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen had. Een daartoe erkende persoon kan namelijk attesteren dat de overstromingsgevoeligheid van een perceel verschilt van wat op die kaarten aangeduid is, op basis van gebouwkenmerken, de bouwwijze of andere beschermingsmaatregelen tegen overstromingen. Onder meer de burger in 2021-5314 wacht al lang op die mogelijkheid.

De Vlaamse Ombudsdienst kijkt onder meer nog uit naar de beloofde uitwerking van een werkbaar draaiboek met goede praktijken over de omgang met aanvragen en toelatingen voor occasionele evenementen en vooral over de handhaving van de toelatingsvoorwaarden (Jaarverslagen 2018 en 2019). Na de coronacrisis komen de klachten over geluidshinder weer binnen (bv. Alcatraz-festival in Kortrijk 2022-5656).

4. Water

A. Meer billijkheid bij abnormaal hoge waterfacturen

Binnen het thema Water besteedt de Vlaamse Ombudsdienst jaarlijks de meeste bemiddelingsarbeid aan klachten over abnormaal hoge waterfacturen. De drinkwatermaatschappijen passen de criteria in het Algemeen Waterverkoopreglement voor een minnelijke schikking wel correct toe, maar dat kader is een minimum en de Vlaamse Ombudsdienst tracht in individuele dossiers die niet echt beantwoorden aan die criteria, toch een billijke oplossing te bereiken.

Dat is de afgelopen twee jaar alsmaar beter gelukt. Bij de geslaagde bemiddelingen is een bepaalde categorie klanten sterk vertegenwoordigd: alleenstaande ouders met een bescheiden inkomen.

Een ouder met twee kinderen ontvangt een factuur van 2.500 euro. Een toevoerleiding in een achterbouw was 's avonds gesprongen, waardoor het terras 's anderendaags al blank stond. De aanvraag voor een minnelijke schikking werd aanvankelijk afgewezen, met het argument dat het lek niet verborgen was, één van de voorwaarden in het reglement. Maar uiteindelijk kreeg mevrouw toch een creditnota van 1.700 euro (2022-2149).

Een leerkracht met twee kinderen in co-ouderschap verhuist naar een appartement en krijgt twaalf maanden later een eerste jaarafrekening: 6.400 euro. Ook met professionele hulp wordt geen lek gevonden en nieuwe meterstanden evolueren normaal. Zonder bewijs van een (verborgen) lek moet de klant normaal het volledige bedrag betalen. Na overleg besluit de drinkwatermaatschappij tot een vermindering van 50% van het meerverbruik (2022-0491).

Een poetshulp met kind verhuist eveneens en krijgt in de eindfactuur voor het verlaten verbruiksadres 44.700 euro aangerekend. De voorgaande facturen, gebaseerd op doorgegeven meterstanden, waren nochtans normaal. Ook hier vindt de drinkwatermaatschappij bij een eigen controleonderzoek bij de nieuwe bewoner geen lek, en blijkt de meter op dat moment normaal te werken. De poetshulp kan de factuur onmogelijk betalen. Uiteindelijk, na overleg, kent de drinkwatermaatschappij toch een minnelijke schikking toe, en past zij de rekenformule uit het reglement toe. De factuur wordt herleid tot 3.300 euro.

Natuurlijk lukt het niet altijd. Zo moet het wat meer kapitaalkrachtige gezin in dossier 2022-0716 toch de volledige 11.800 euro betalen, met uiteraard de mogelijkheid van een soepel afbetalingsplan. Het had eerder geen meterstand doorgegeven, en van de bewering dat de inmiddels afgevoerde waterontharder de oorzaak geweest moest zijn, werd geen begin van bewijs geleverd.

Maar toch ervaart de Vlaamse Ombudsdienst een duidelijk verschil met vroeger. En belangrijker, want dichterbij de bron: de klachtendienst van De Watergroep heeft zelf meer en meer die bemiddelende rol opgenomen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 343).

De algemene cijfers voor 2022 zijn nog niet gekend, maar de statistieken die de Vlaamse Milieumaatschappij eind vorig jaar over 2021 publiceerde, bevestigen die positieve indruk: ondanks een sterke stijging van het aantal aanvragen wegens een betere bekendheid van de regeling (5.127 aanvragen ten opzichte van jaarlijks gemiddeld een kleine 3.500 aanvragen de vier voorgaande jaren) steeg het

percentage ingewilligde aanvragen naar 71,3% ten opzichte van jaarlijks gemiddeld een kleine 60% de vier voorgaande jaren.

Bovendien werkt de drinkwatersector momenteel - mee op aansturen van de Vlaamse Milieumaatschappij - aan een kader voor een ruimere gunstregeling met meerdere gunsttariefformules, geïnspireerd op de werkwijze die Pidpa al jaren hanteert (zie Jaarverslag 2016 p. 13).

Ook met een minnelijke schikking moet een klant nog altijd beduidend meer betalen dan een normale waterfactuur, een bewuste keuze voor een zekere responsabilisering. Bovendien blijft het sowieso te betreuren dat door lekken in binneninstallaties leidingwater nutteloos wegvloeit.

Daarom wordt ook al jaren uitgekeken naar de volledige uitrol van de digitale watermeter. Zoals het eerstelijnsrapport van water-link bevestigt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 390), heeft een digitale meter een sterk positief effect: klanten worden veel sneller op de hoogte gebracht van een vermoedelijk lek, waardoor zij het meerverbruik kunnen beperken. Meer algemeen bevordert digitale bemetering waterzuinig gedrag. En bovendien daalt ook het aantal betwistingen over het aangerekende waterverbruik doordat de drinkwatermaatschappij in principe niet meer hoeft te factureren op basis van geschatte meterstanden, maar meteen de reële meterstanden kan verwerken.

Met de huidige ambitie om tegen 2030 overal een digitale meter te hebben, verwacht de Vlaamse Ombudsdienst de eerstvolgende jaren nog wel een reeks klachten over andere drinkwatermaatschappijen te ontvangen. Die dossiers zal de Ombudsdienst - ook met een aanvullende, meer soepele gunstregeling - kritisch op billijkheid blijven toetsen.

B. Algemeen duurdere waterfacturen - de LAC als opvangnet

Zeker met de stijgende levensduurte en ook specifiek de stijgende kostprijs voor leidingwater is voor een aantal klanten geen abnormaal meerverbruik nodig om betaalachterstand op te lopen bij drinkwaterfacturen.

Drinkwatermaatschappijen kennen doorgaans vlot afbetalingsfaciliteiten toe, maar voor echt maatwerk rekent de Vlaamse Ombudsdienst op gemotiveerde Lokale Adviescommissies (LAC's). Wie zijn waterfacturen niet kan betalen, heeft meestal ook andere onbetaalde facturen liggen. Uiteindelijk kan alleen met gedegen sociaal onderzoek echt het onderscheid gemaakt worden tussen wie niet wil betalen en wie echt niet kan betalen. In het eerste geval kan de Vlaamse Ombudsdienst zijn rol als alternatieve geschillenbeslechter spelen (bv. 2022-4309 en 2022-5515), in het tweede geval rekent hij vooral op de assertiviteit van de OCMW-vertegenwoordiger in de LAC.

De Vlaamse Ombudsdienst is dan ook tevreden over de volhardende inspanningen van De Watergroep om de laatste (Limburgse) lokale besturen alsnog te overtuigen om een LAC op te richten. Volgens de laatste stand van zaken blijft alleen Hamont-Achel nog weinig constructief.

Hoewel na de coronaperiode opnieuw tot begrenzing en afsluiting overgegaan wordt - zo heeft De Watergroep in 2022 voor 380 gezinnen de watertoevoer begrensd en voor 600 gezinnen afgesloten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 342) -, blijft het aantal ontvangen klachten daarover verwaarloosbaar. De algemene

vaststelling blijft dat mensen in armoede zelden de weg naar ombudsdiensten vinden, ondanks de verhoogde aandacht van het netwerk van Belgische ombudsmannen (Ombudsman.be). Zij die de Vlaamse Ombudsdienst toch vinden, blijken bij het lokale OCMW al goed gekend én daar ook in goede handen te zijn, bijvoorbeeld in dossier 2022-3971 waarin het begrensde debiet voor een appartement wat verhoogd werd, en dossier 2022-2619 waarin het OCMW van Opwijk zelf onder meer twee waterfacturen betaalde.

Meer structureel kijkt de Vlaamse Ombudsdienst uit naar het door de Vlaamse Milieumaatschappij bestelde onderzoeksrapport van SAAMO over het effect van digitale watermeters en debietbegrenzers voor gezinnen in een kwetsbare positie.

C. De klant verwacht ook een indexatie van de kwaliteit van de dienstverlening

Geconfronteerd met een sterk geïndexeerde prijs voor de waterlevering, verwacht de klant meer dan voordien een optimale dienstverlening.

In de eerste plaats wil hij kwalitatieve waterlevering, wat doorgaans ook wel het geval is. Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst toch enkele klachten over structurele problemen met te lage waterdruk en vooral met de waterkwaliteit, meer bepaald bruin water door verouderde, gietijzeren leidingen. Onder meer in het klachtenrapport van De Watergroep worden die problemen openlijk erkend, maar de gewenste duurzame technische oplossingen vergen meestal grotere investeringen, en die zijn noodgedwongen planmatig gespreid over meerdere jaren. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat sommige structurele oplossingen tijd vergen, maar begrijpt natuurlijk minstens evenzeer het ongenoegen van de betrokken klanten die ondertussen wel de volle waterprijs moeten blijven betalen. Enige tegemoetkoming in afwachting van die duurzame oplossingen is toch wel aangewezen, als bijvoorbeeld periodieke spoelingen onvoldoende helpen.

De klachtenrapporten van de drinkwatermaatschappijen schetsen een brede waaier van pijnpunten maar zeker ook een aantal verbeteracties, zoals een versterking van de klachtendienst bij De Watergroep, een verbeterde telefonische bereikbaarheid van Pidpa, een vernieuwd meterportaal bij water-link, en een informatie- en samenwerkingstraject tussen FARYS en het notariaat voor een vlottere regeling bij overnames. De drinkwatermaatschappijen worden warm uitgenodigd om elkaars rapporten door te nemen en zich te laten inspireren.

Een rubriek die er niet in aan bod komt, is de omgang met schadeclaims. Daarvoor staan andere diensten dan de klachtendiensten in. Het gaat dan bijvoorbeeld om inkomstenverlies door een onaangekondigde wateronderbreking bij een kapster (2022-4543), maar doorgaans betreft het technische schade bij uitvoering van werken door aannemers van de drinkwatermaatschappij.

In zo'n gevallen verwacht de Vlaamse Ombudsdienst van de drinkwatermaatschappij zeker meer dan een droge doorverwijzing van de schadelijder naar de betrokken aannemer en diens verzekeraar (bv. 2022-2122). Minstens zou de drinkwatermaatschappij zelf de aannemer op wie ze een beroep gedaan heeft, moeten aanspreken om de schadeclaim vlot en inhoudelijk correct af te handelen en dat opvolgen. Zoiets hoort deel uit te maken van de kwaliteitsbewaking op aannemers. De Watergroep heeft ondertussen beloofd om voortaan zelf contact op te nemen met de betrokken aannemer opdat die de schadeclaim voorlegt aan zijn verzekeraar, en om onwillige schadeveroorzakers verder aan te porren.

Pidpa gaat daarin een stap verder: zij hebben al enkele jaren zelf een ABR-verzekering (alle bouwplaatsrisico's) voor rioleringsprojecten en andere bouwprojecten afgesloten, die - binnen de polisvoorwaarden uiteraard - ook schade door aannemers dekt. Het voordeel van die werkwijze is dat de drinkwatermaatschappij zelf de polisvoorwaarden kan vastleggen in afstemming met de verzekeraar (via een overheidsopdracht) en vooral dat schadelijders eenduidig verder geholpen worden.

Omgekeerd bemiddelt de Vlaamse Ombudsdienst soms over een schadeclaim van de drinkwatermaatschappij tegen de klant. Zo had een klant bij tuinwerken een ondiepe drinkwateraftakking beschadigd en kreeg hij een factuur voor de herstellingswerken toegezonden. Na verwijzing naar het technische reglement van AquaFlanders, dat een standaarddiepte van minimum 80 cm voorschrijft, werd de factuur alsnog geannuleerd (2022-4694).

D. Even de schijnwerpers op de klachtenwerking van Aquafin

Jaar na jaar dient Aquafin een uitstekend klachtenrapport in, dat eigenlijk geen samenvatting in enkele regels verdient, maar een volledige en aandachtige lectuur (Vlaams Bemiddelingsboek p. 305-329). De inhoudelijke werking van de klachtendienst wordt misschien nog het best geïllustreerd met die ene klacht die wel bij de Vlaamse Ombudsdienst belandde en door de klachtendienst al opgelost werd terwijl de Ombudsdienst de wantrouwige klager er nog van aan het overtuigen was dat gewone doorzending van de klacht naar de klachtendienst van Aquafin echt wel de beste en efficiëntste werkwijze is (2023-0910).

Het klachtenrapport van Aquafin sluit af met enkele beleidsaanbevelingen, vertrekkend van de onderbouwde vaststelling dat het veranderende klimaat met langere droogteperiodes en intensere regenbuien een duidelijke impact heeft op het klachtenbeeld. Dat leidt tot een pleidooi voor een Blue Deal 2, voor verdere investeringen in rioleringsinfrastructuur, inclusief intelligente aansturingssystemen, en voor het inspelen op klimaatveranderingen bij de inrichting van openbare ruimte.

E. Opvolging van enkele eerdere aanbevelingen

In Jaarverslag 2020 had de Vlaamse Ombudsdienst zich reeds positief uitgesproken over de inspanningen van de WaterRegulator om de tarieven voor aanvullende diensten van drinkwatermaatschappijen, zoals het plaatsen van een drinkwateraftakking, nader te regulariseren en te harmoniseren.

De aanbeveling om het drinkwatertarief gelijk te schakelen, blijkt voorlopig duidelijk te hoog gegrepen. Met de nieuwe tariefplannen moet pakweg een Gents gezin in 2023 nog altijd ruim de helft meer betalen per m³ dan een Antwerps gezin, terwijl het om een basisgoed gaat waarvoor men zijn leverancier niet kan kiezen.

Verder blijft het uitkijken naar de aanpassing van het tariefsysteem, na de uitgebreide evaluatierapporten van ondertussen toch al vier jaar geleden. De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook in 2022 meerdere klachten over onder meer de regeling van de domiciliekortingen ontvangen. Specifiek voor co-ouders heeft de Vlaamse overheid in een ander beleidsdomein ondertussen wel een oplossing uitgewerkt, die kan inspireren en faciliteren. Meer daarover in het hoofdstuk Fiscaliteit p. 49.

5. Energie

A. Chaos en onmacht rond de energiefactuur

Het energiekachtenbeeld van 2022 bij de Vlaamse Ombudsdienst laat zich, weinig verrassend, samenvatten als chaos en onmacht rond de hoge energiefactuur. De hoogoplopende voorschotregelingen en eindfacturen joegen de mensen de stuipen op het lijf. Beklijvende verhalen ook van alleenstaande ouders met kinderen, ouderen met een klein pensioen Daarbij verdubbelde het aantal contacten bij de Vlaamse Ombudsdienst in verband met energie van goed 1.000 in 2021 naar meer dan 2.000 in 2022. Vaak ging het om onontvankelijke klachten.

Het complexe en moeilijk te doorgronden energielandschap is daar geenszins vreemd aan. Het is voor de burger dan ook vaak moeilijk om de eigen situatie correct te begrijpen en te verwoorden. En jawel, de noodzakelijke info is wel bij elkaar te googelen, maar de doorsnee energieconsument slaagt er niet in om die overload aan informatie werkelijk goed toe te passen op de eigen situatie. Tegen die achtergrond komt het 'warm onthaal' van onontvankelijke klachten dus doorgaans neer op het, binnen de werkweek, blijven bieden van wat concreet energie-ABC.

Bovendien lijkt de energieconsument overal en nergens terecht te kunnen met vragen, verzuchtingen, meldingen en klachten, zodat geregeld dezelfde klachten via allerlei kanalen op verschillende momenten, eventueel in een andere vorm, opnieuw binnenstromen. De twee meest recente crisissen (corona en de energiefactuur) tonen op pijnlijke wijze de zwakke punten van de huidige stand van zaken van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting: versplinterd en daardoor extra onmachtig en onzichtbaar. Met instanties als Fluvius of de Vlaamse Regulator van de Elektriciteits- en Gasmarkt (VREG) werden en worden dan ook afspraken gemaakt om zoveel als mogelijk dubbel werk te vermijden, en tegelijk te proberen om ook elk, vanuit de eigen invalshoek, van toegevoegde waarde te zijn.

B. Fluvius: het moet performanter en billijker

Een aspect dat helaas vele maanden lang prominent aanwezig was in het klachtenbeeld (en nog steeds niet opgelost is) zijn de problemen met het nieuwe dataplatform voor de marktprocessen (MIG-6 – Atrias), dat voor duizenden burgers vierkant blijkt te draaien. Te veel gezinnen blijven in hun energiesituatie geblokkeerd bij gebrek aan doorstroom van meterstanden en gebruiksgegevens van netbeheerder Fluvius naar de energiebedrijven, met als concreet gevolg uitblijvende of manifest verkeerde (voorschot)facturen, problemen om te kunnen wisselen van energieleverancier enz.

Burgers rekenen het de distributienetbeheerder terecht aan dat dit dataverkeer niet vlotter loopt en het klachtenrapport van Fluvius bevat een ronduit ontgoochelende toelichting over dit onaanvaardbare klachtenbeeld (zie Vlaams Bemiddelingsboek p. 424-426). Ondertussen zijn we meer dan een jaar na de invoering van dit nieuwe platform. Voor alle getroffen gezinnen rekent de Vlaamse Ombudsdienst op een passende compensatie voor het geleden nadeel.

De burgers verwachten van de distributienetbeheerder een zo performant mogelijk net. Vaak wordt dan verwezen naar het gemiddelde aantal minuten waarin een netgebruiker last heeft van een stroomonderbreking als gevolg van incidenten.

De laatste jaren was dat minder dan 20 minuten per jaar en daarmee behoort Vlaanderen bij de koplopers in Europa inzake kwaliteit van het elektriciteits-distributienet.

Dat neemt niet weg dat er in de klachtenbeelden aandachtspunten opduiken. Zo is er het klachtenbeeld rond de fluctuerende netspanning met schade tot gevolg en de problematiek om dat eventueel bewezen en vergoed te krijgen. In bepaalde mate kan de gebruiker zich daar zelf tegen beschermen, maar de gebruikers worden daar meestal pas op gewezen als het te laat is. Verder verwachten netgebruikers een billijke spreiding van lasten. De 'early adopters' hebben soms het gevoel dat zij alleen moeten opdraaien voor de kosten van de uitbreiding of verzwaring van het net, die naderhand ook anderen ten goede komt. Een eventuele recuperatie of mildering bij latere aansluitingen is niet voorzien.

Anno 2022 verwachten burgers, zeker van een monopoliehouder als Fluvius, ook billijke forfaitaire compensaties wanneer zaken mislopen en een proactieve aanpak bij schadeclaims. Zo blijven onderaannemers Unit-T en 3DM al te gemakkelijk weggelaten met de (te) vele meldingen over niet-nagekomen afspraken om een digitale meter te komen installeren. De Vlaamse Ombudsdienst is van oordeel dat Fluvius zeker nog stappen te zetten heeft om zich de geest eigen te maken van het Bestuursdecreet, dat bemiddelingsbereidheid verwacht van Vlaamse bestuursinstanties. Het klachtenrapport van Fluvius blijft te stil op dat vlak. Het lage aantal uitbetaalde compensaties wegens niet-kwalitatieve dienstverlening (31 – Vlaams Bemiddelingsboek p. 407) geeft geen correct beeld van de realiteit. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt Fluvius aan om veel beter te doen en meer verantwoordelijkheid te nemen, ook wanneer zijn aannemers de schade veroorzaken. Fluvius kan zich laten inspireren door bijvoorbeeld De Lijn (Vlaams Bemiddelingsboek p. 115-150) en Pidpa (zie hoofdstuk Water, p. 32).

Overigens waren er in 2022 wel degelijk voorbeelden van hoe het wel kan. Bij het verzoeningsresultaat 2022-5079 gaat Fluvius voor het eerst mee in de stelling dat niet altijd zonder meer alle verantwoordelijkheid bij de energieconsument ligt wanneer meterstanden lange tijd niet worden doorgegeven. Fluvius heeft ook eigen verantwoordelijkheden ter zake. De concrete situatie draaide om meterstanden in de 1.284 dagen tussen de zomer van 2018 en de winter van 2022, waarbij corona een rol speelde: de klant had een papiertje met meterstanden aan het raam gezet voor de Fluviusmeteropnemer, zonder dat nu nog te kunnen bewijzen. Via een bemiddelingsvoorstel werd een verzoening bereikt om slechts de overeenstemmende index van de laatste twee jaar te nemen. Concreet heeft Fluvius aan de betrokken energieleverancier een nieuwe aangepaste meterstand bezorgd, die neerkwam op heel wat kWh minder.

Een andere primeur was er in 2021-8597, een dossier over een lang aanslepende plaatsing van de digitale meter, met als uiteindelijk gevolg een lagere batterijpremie dan wat verwacht mocht worden wanneer de digitale meter binnen de toepasselijke termijn geplaatst was geweest. Nadat de Vlaamse Ombudsdienst liet weten welwillend te staan tegenover een schadeclaim, bleek Fluvius bereid om het verloren bedrag tussen beide premies te compenseren. In het verlengde van deze zaak blijft de Vlaamse Ombudsdienst betere publiekscommunicatie vragen over doorlooptijden. Het klachtenrapport zet in op een aantal verbeteringen, maar de burger dient niet alleen tijdens processen op de hoogte gehouden te worden, hij weet ook graag vooraf waar hij aan toe is.

Tegenover die primeurs inzake verzoeningen is er toch ook de vaststelling dat er maar geen schot komt in de dossiers met een onverklaarbaar hoog verbruik, zoals in 2022-5001 en 2022-6319. Telkens blijft het toch de vraag waarom voor energie niet kan wat voor water wel kan, namelijk ruimte voor billijkheid.

Het stoort burgers ook meer en meer dat ze vaak afgerekend worden op onwetendheid, een vergissing of een foutje, terwijl ze andersom moeten vaststellen dat Fluvius bijvoorbeeld straffeloos deadlines mag overschrijden, waarvoor dan retroactief de procedures en regels worden aangepast,. Denk hierbij aan de lang aanslepende procedures rond aanmeldingen van zonnepanelen.

Tegen die achtergrond wil de Vlaamse Ombudsdienst mee helpen bouwen aan een klachtenwerking bij Fluvius die meer en meer performant is, waarbij er een scherper onderscheid gemaakt wordt tussen communicatie en meldingen in het kader van de lopende dienstverlening en de eigenlijke klachtenprocedures. Nu lopen beide trajecten te vaak door mekaar, met frustratie aan beide kanten tot gevolg.

C. Het premieverhaal blijft moeilijk te communiceren

De Vlaamse Ombudsdienst had het in het verleden al over te veel pop-uppremies (Jaarverslag 2019), waarbij premies op korte termijn ingevoerd worden, de voorwaarden verschillende keren kort na elkaar wijzigen of premies slechts een kortstondig bestaan kennen. Het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap (VEKA) verwijst in zijn klachtenrapport (zie Vlaams Bemiddelingsboek p. 295-304) naar het voorbeeld van de retroactieve investeringspremie voor zonnepanelen die slechts zes maanden aangevraagd kon worden, maar er zijn tal van andere voorbeelden, zoals de batterijpremie (waarbij de aanvraagvoorwaarden voor 2021 en 2022 verschillend waren en die eind maart 2023 ook al weer stopgezet zal worden), de retroactieve investeringspremie voor warmtepompen, de sloop- en herbouwpremie (die nog maar eens verlengd werd, zij het met een strenger E-peil), de retroactieve investeringspremie voor meermaals betaalde netkosten, enz.

Dat maakt het allemaal heel moeilijk om daarover duidelijk en ruim te communiceren, zodat de burger vaak niet op de hoogte is en het voor hem nog moeilijker is om er zijn investeringsbeslissing op af te stemmen. Tegen het moment dat hij de premie wil aanvragen, is die alweer verdwenen of zijn de voorwaarden gewijzigd, waardoor hij toch niet meer in aanmerking komt. Op die manier krijgt de burger eerder het idee dat premies in het leven geroepen worden om er naast te grijpen. Sommige verhalen bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn het beste bewijs dat iemand al het premieongeluk van de wereld kan hebben.

Mijn VerbouwPremie bundelt dan wel een en ander, maar een aantal premies blijft toch nog afzonderlijk bestaan en dus blijft het moeilijk communiceren. Die Mijn Verbouwpremie kan alleen digitaal aangevraagd worden. Wie dat niet kan, heeft als alternatief de mogelijkheid om een beroep te doen op het energiehuis of het gemeentelijk woonloket, al bleek dat in de praktijk niet altijd zo evident (contact, wachttijden ...) (2022-7221, 2023-0517). Typisch zijn natuurlijk ook overgangsklachten van burgers die in het vroegere systeem nog wel in aanmerking kwamen maar nu niet meer (2022-2022, 2022-4962). Velen verslikten zich ook in de ontvangstmelding, waarin verwezen wordt naar de wettelijke termijn van acht maanden waarna beroep ingesteld kan worden bij het uitblijven van antwoord (2022-7829, 2023-0185). De Vlaamse Ombudsdienst probeerde ongeruste

aanvragers van het eerste uur gerust te stellen met de verwachting dat er sneller een antwoord zou komen op de premieaanvraag, maar eind februari 2023 beginnen bij de Ombudsdienst toch de eerste klachten binnen te lopen van aanvragers die netjes op 1 oktober 2022 ingediend hebben en nog op het resultaat antwoord aan het wachten zijn.

D. Inefficiënte kortingsbonnen voor energiezuinige toestellen

De Vlaamse Ombudsman kaartte op 15 februari 2021 bij het Radio 2-programma 'De Inspecteur' al verschillende problemen aan met de kortingsbon die beschermde afnemers bij de aankoop van een energiezuinig huishoudtoestel krijgen. Maar de problemen blijven. Het is goed dat de geldigheidstermijn ondertussen opgetrokken is tot twee jaar, dat nu ook een diepvriezer en droogkast in aanmerking komen en dat het bedrag opgetrokken werd.

Het grootste pijnpunt van dit systeem blijft echter dat de kortingsbon aangevraagd moet worden vóór de aankoop van het toestel en dat er een verwerkingstijd is van minstens twee weken voor de verzending van de bon naar het adres van de aanvrager, terwijl de beschermde afnemers net een doelgroep vormen die noodgedwongen toestellen gebruiken tot ze effectief stuk gaan. In zo'n huishouden ontstaat er dus een acuut probleem, maar vervolgens moet zo'n gezin wachten tot Fluvius de bon opstuurt. Zoals een burger terecht opmerkt, is er nergens een engagement voor een maximumtermijn. In het beste geval is dat dus na veertien dagen, maar in 2021 had de Vlaamse Ombudsdienst twee dossiers waarin dat na zes maanden nog altijd niet het geval was, ondanks meermaals aandringen van de maatschappelijk assistent die de gezinnen begeleidde (2021-0310), en ook anno 2023 wacht de burger in dossier 2023-0097 al vier weken op zijn bon. Sommigen vragen uit voorzorg in het begin van het jaar systematisch een bon op, maar die zitten nu twee jaar vast aan een bon van 150 euro, terwijl wie later in 2022 een bon aanvraagde er een van 250 euro kreeg. Bovendien maakt deze praktijk het systeem ook duur met meer dan 30.000 aangevraagde kortingsbonnen in 2022 (weliswaar twee jaar geldig) en slechts iets meer dan 7.000 effectief gebruikte bonnen. Duizenden bonnen zullen finaal ongebruikt blijven op de vervaldatum.

Bovendien heeft de Vlaamse Ombudsdienst de voorbije jaren ervaren dat Fluvius vaak lastig doet over het gevraagde attest als bewijs. Wie zijn jaarlijks attest opstuurt (dat perfect geldig is), is er vaak aan voor de moeite en zal de vraag terugkrijgen om een recenter attest op te sturen. Nochtans beschikt Fluvius in zijn hoedanigheid als leverancier perfect over de driemaandelijks (federale) gegevens van wie recht heeft op het sociaal tarief. Is er geen systeem te bedenken waarbij de beschermde afnemer die bon gewoon onmiddellijk kan downloaden? Of waarbij de korting toegekend wordt op basis van een ingediende factuur, zoals voor andere premies het geval is? Werken via de factuur zou het ook mogelijk maken om veel meer keuze te laten aan de beschermde afnemers, want nu kan hij alleen in een "deelnemende winkel" terecht, wat trouwens ook voor die handelaars heel wat overhead met zich meebrengt.

Werken via factuur zou ook een oplossing kunnen zijn voor het feit dat burgers die recht hebben op het sociaal tarief vaak pas achteraf ontdekken dat ze bijvoorbeeld aanvullend ook recht hebben op deze kortingsbon. (Semi)automatische toekenning van rechten is bij zulke klachtenbeelden de enige, werkelijk heilzame weg om 'non take-up' maximaal te vermijden. Zo kon de Vlaamse Ombudsdienst in 2022-8233 niets meer betekenen voor de burger die het voorbije anderhalf jaar noodgedwongen twee toestellen moest vervangen. Waarom geldt voor deze groep

ook geen termijn van twee jaar na factuurdatum, zoals voor alle andere energiepremies geldt? Ook in de grootste energiecrisis sinds jaren heeft de overheid er niet aan gedacht om een sensibiliseringscampagne op te zetten naar de vele (tijdelijke) nieuwkomers als beschermde afnemers. De cijfers geven ook aan dat er daar kansen gemist werden. Sinds februari 2021 verdubbelde het aantal beschermde afnemers, een stijging dus met 100%, terwijl het aantal gebruikte kortingsbonnen slechts met 10% steeg. In 2020 werden 6.481 kortingsbonnen gebruikt en in 2021 en 2022 respectievelijk 7.024 en 7.102, terwijl sinds 1 april 2022 ook nog eens meer toestellen (diepvriezers en droogkasten) in aanmerking kwamen.

Wat wellicht ook wel meespeelt, is dat de kortingsbon enkel geldig is voor toestellen met bepaalde energielabels - namelijk de meest energiezuinige labels op de markt -, wat het meteen ook de duurste toestellen op de markt maakt. Dat relativeert ook het principe dat met een bon de eigen inbreng door de aanvrager beperkt wordt. Zo ging de burger in 2022-2597 met zijn bon naar de elektrowinkel om een koelkast te kopen, maar kwam hij met een ongebruikte bon terug thuis. De goedkoopste koelkast in het gewenste formaat met energielabel D kostte 1.200 euro, wat zelfs met een kortingsbon van 150 euro te hoog gegrepen was. Bovendien had de betrokken winkel in de andere labels niet eens een aanbod. De burger kocht uiteindelijk een koelkast met label F voor 600 euro, waarschijnlijk de verstandigste en voordeligste beslissing. Voor koelkasten werd ondertussen al bijgestuurd en tussen 1 november 2022 en 30 juni 2023 komen koelkasten met label E nu ook in aanmerking, al zal dat niet op de bonnen staan die eerder werden uitgereikt en zijn velen daar dus waarschijnlijk niet van op de hoogte.

De realiteit is dat de energielabels op Europees niveau voor heel wat toestelsoorten verstrengd werden. Ze werden bewust zo streng gemaakt dat er voor label A initieel geen enkel toestel beschikbaar was op de markt. Een beschermde afnemer die nu een nieuw toestel koopt, zelfs met label F of G, zal altijd een aanzienlijk energiezuiniger toestel hebben dan het oude toestel waarvoor het in de plaats komt (en dus besparen). Het heeft dan ook geen zin om de meest kwetsbare groep in de richting van de duurste toestellen te duwen. Er mag immers niet uit het oog verloren worden dat het aantal kWh op jaarbasis tussen de toestellen met de voorziene labels en met de mindere labels, zelfs met F en G, niet zo gigantisch groot is, terwijl het verschil in aankooprijks, zelfs met kortingsbon, vaak aanzienlijk is. De terugverdieneffecten zijn dan beperkt.

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat de minister de kortingsbon omvormt tot een efficiënt systeem, zowel voor de aanvrager als voor de overheid, waarbij maximaal aandacht is voor de bijzondere noden van deze doelgroep.

E. De premie voor thuisbatterijen: valse verklaringen van installateurs

Een ander verhaal is dat van de premie voor de thuisbatterij. De Vlaamse Ombudsdienst heeft veel klachten ontvangen van burgers die hun aanvraag voor het premiebedrag van 2021 afgewezen zagen omdat de batterij niet tijdig aangemeld was. Om in aanmerking te komen voor het premiebedrag van 2021 moest de batterij ook in 2021 aangemeld zijn door de installateur. Gelet op de enorme hoeveelheid aanvragen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 302) kregen die burgers pas vele maanden later in 2022 van het VEKA te horen dat hun installateur de thuisbatterij helemaal niet aangemeld had, of pas in 2022. Nochtans zit in al die dossiers uit 2021 een verklaring op eer van de aannemer waarin die letterlijk,

ondertekend en gedateerd, verklaart: "Ik verklaar op eer dat de thuisbatterij correct is aangemeld bij de netbeheerder Fluvius".

Voor de verzoekers betekende dit ten eerste dat ze in het beste geval alleen nog in aanmerking kwamen voor de lagere premiebedragen van 2022, wat een verschil van honderden euro's betekende. Voor velen klopte het financiële plaatje dus niet meer. Ten tweede betekende dit in de meeste gevallen dat de aanmelding van de batterij alsnog moest gebeuren, waardoor ze vervolgens nog tegen een boete van Fluvius van 100 euro aanliepen wegens te laat aanmelden. Tot slot krijgen ze van het VEKA ook het bericht dat ze de premieaanvraag volledig opnieuw moesten indienen. De dossiers werden dus niet automatisch doorgeschoven mits aangevuld met de aanmelding.

Burgers vinden het totaal onrechtvaardig dat zij gestraft worden op basis van een verklaring die ze ten eerste niet zelf kunnen of mogen invullen (dat mag alleen de installateur) en die vervolgens dan nog vals blijkt te zijn, terwijl zij natuurlijk al maanden geleden de volledige factuur aan hun installateur betaald hebben.

Alhoewel honderden burgers dus het slachtoffer zijn van een dergelijke valse verklaring, blijken de installateurs daarmee weg te komen. Fluvius voelt zich niet meteen aangesproken, want Fluvius betaalt de premie niet uit, en voor het VEKA heeft de valse verklaring betrekking op een situatie onder beheer en controle van Fluvius. Wat ook niet hielp, is dat er voor installateurs geen aanmeldingsplicht geldt in verband met het plaatsen van thuisbatterijen, terwijl dat bijvoorbeeld voor zonnepalen wel het geval is.

De Vlaamse Ombudsdienst maakt zich toch zorgen over onbetrouwbare verklaringen van aannemers. De premie voor de thuisbatterij is weliswaar een aflopend verhaal, maar heel wat andere premieprocedures die wel blijven bestaan, steunen ook op verklaringen van aannemers. Daar kunnen foutieve verklaringen trouwens weleens in het nadeel van de portefeuille van de overheid spelen, wat ook niet de bedoeling kan zijn.

Natuurlijk is een valse verklaring in een thuisbatterijdossier op zich geen fout van het VEKA of Fluvius en de Vlaamse Ombudsdienst raadt burgers altijd aan om hun installateur aan te spreken. De Ombudsdienst hoorde nog geen verhalen over installateurs die bereid waren om de schade als gevolg van hun valse verklaring te compenseren. En burgers starten daarover niet gauw een rechtszaak op.

Het inschakelen van aannemers in de premieprocedures levert vaak nog andere problemen op, zoals het niet willen afleveren van het benodigde attest, hetzij als drukingsmiddel van de aannemer om de factuur alsnog betaald te krijgen, alhoewel er misschien terechte opmerkingen zijn over uitvoeringsfouten bijvoorbeeld (2023-1335), hetzij omdat de aannemer niet veel zin heeft in administratieve rompslomp (2023-1331). Ook hier ondervindt de aannemer bij niet-aflevering geen enkel nadeel, maar zolang de burger het attest niet inlevert, kan hij ook niet van de premie genieten.

6. Wonen

A. Mijn VerbouwPremie en de lokale woonloketten

Het nieuwe, gebundelde premiesysteem voor eigenaar-bewoners, eigenaar-verhuurders en ook huurders voor energie-efficiënte investeringen en renovatiewerken kwam al aan bod in het hoofdstuk Energie. Hier wordt nog even geraakt aan de aandachtspunten die de Vlaamse Ombudsdienst in het vorige jaarverslag vooruitblikkend aangereikt had.

De Vlaamse overheid heeft een digitaal loket voor premieaanvragen uitgebouwd, maar, anders dan verwacht, heeft ze ervoor geopteerd om van dat loket de enige toegang te maken. Analoge aanvragen zijn niet mogelijk, en dat is voor digitaal minder vaardige burgers een behoorlijke drempel.

Dat verhoogt alleen maar het verwachtingspatroon ten aanzien van gemeentelijke woonloketten en energiehuizen om de nodige begeleiding te verstrekken aan die groep burgers.

Wonen in Vlaanderen ondersteunt de woonloketten met subsidies voor intergemeentelijke samenwerkingsprojecten en met opleidings- of infosessies voor lokale besturen, maar de begeleiding van woonpremieaanvragers vormt slechts een van de 19 verplichte taken die aan de subsidies gekoppeld zijn, en dus ook maar een van de 19 inhoudelijke thema's waarover Wonen in Vlaanderen de lokale besturen met informatie ondersteunt. In samenwerking met het Vlaams Energie- en Klimaatagentschap en Fluvius heeft Wonen in Vlaanderen in december 2022 voor hen wel een extra inspanning geleverd met specifieke ondersteuning van de woonloketten bij de aanvraagprocedure van de premie.

Maar voor een echte monitoring van de kwaliteit van de lokale dienstverlening, zoals de Vlaamse Ombudsdienst in het Jaarverslag 2021 vroeg, meent Wonen in Vlaanderen niet de nodige mankracht te hebben. De loketten zelf waren in 2022 door de energiecrisis trouwens al overbevestigd. Om een zicht te hebben op de inhoudelijke kwaliteit van hun dienstverlening rekent het agentschap voorlopig op signalen uit onder meer bezwaar- en klachtenprocedures van premieaanvragers die (deels) uit de boot vallen na foutieve informatie verkregen te hebben van hun lokaal loket.

Ondertussen verplicht de Vlaamse overheid sinds 1 januari 2023 nieuwe eigenaars van een energieverslindende woning om binnen de vijf jaar na aankoop de woning naar een energiezuiniger niveau te renoveren. Dat vraagt eigenlijk al meteen om woonloketten en energiehuizen van 2.0-niveau die niet alleen geduldig wachtende bezoekers passend opvangen maar ook de nieuwe eigenaars met renovatieverplichting proactief bij de hand nemen.

Het klachtenrapport van Wonen in Vlaanderen bevat nog een treffende terugblik op de afschaffing van de oude renovatiepremie. Deze keer is het agentschap ruim vier maanden vóór de laatst mogelijke aanvraagdatum (eind juni 2022) proactief beginnen communiceren over die deadline. Daarbij wordt verwezen naar lessen uit een verder verleden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 240, zie verder Jaarverslag 2009 p. 67-69 voor de nieuwsgierige lezer).

Maar centraal in het klachtenrapport staat dit jaar nog de huurpremie, met een verdrievoudiging van het aantal klachten daarover. Dat heeft meerdere oorzaken, waaronder transitieproblemen met een nieuwe applicatie en een sterke stijging van

het aantal aanvragen. Een en ander leidde tot dossierachterstand en de typische negatieve spiraal: (1) meer prioriteit voor de inhoudelijke behandeling in een poging om de achterstand weg te werken, leidt tot (2) minder tussentijdse communicatie en verminderde bereikbaarheid, en dat leidt dan tot (3) meer burgers die aandacht opeisen met telefonische en schriftelijke vragen en klachten bij de dienst en externe instanties, wat dan (4) bij de dienst meer tijd en mentale energie opsloopt, die alle betrokkenen liever besteden resp. besteed zien aan de afhandeling van de stapel dossiers.

De Vlaamse Ombudsdienst zweert bij transparante actieve communicatie over dossierachterstand met een eerlijke inschatting van de te verwachten doorlooptijd. Burgers kunnen dan best wel geduld uitoefenen.

B. Dossierachterstand bij het Vlaams Woningfonds

Die negatieve spiraal is voor de dossierbehandelaars van aanvragen voor een sociale woonlening zo herkenbaar. Zij konden een sterke stijging van het aantal aanvragen niet verwerken. Het eerstelijnsklachtenrapport van het Vlaams Woningfonds bevestigt een beeld dat bekend was bij de Vlaamse Ombudsdienst: dossierachterstand door een sterke stijging van het aantal aanvragen en moeilijke communicatie daarrond. Kandidaat-leners kunnen de dienst ook na meerdere pogingen niet bereiken voor een afspraak (bv. 2022-7452); een afspraak kan pas na twee weken en ondertussen stijgt de rentevoet van 2,4% naar 2,9% (bv. 2022-7941); de beslissing blijft uit (bv. 2022-8700, goedkeuring na 101 kalenderdagen).

Meer nog dan bij premieaanvragers neemt de zenuwachtigheid van de ontleners toe, zeker bij onvoldoende proactieve communicatie, want zij zitten met de strakke deadline uit het compromis. En dan verlopen telefoongesprekken met een ambtenaar onder hoge werkdruk wel eens wat bitsiger (bv. 2022-8305). Op de site van het Vlaams Woningfonds heeft een tijd de boodschap gestaan dat het erg druk was, met de vraag om liever niet te bellen.

In enkele dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst met grote aandrang moeten vragen om prioriteit te geven aan de dossiers met de meest dringende deadlines. In dossier 2023-0095 bleek de strakke deadline net niet haalbaar, maar verkreeg de kandidaat-lener gelukkig twee weken respijt van de verkoper. De eerste elf maanden van 2022 werden meer dan 1.000 kredietaanvragen geannuleerd op een totaal van 5.800, maar het Vlaams Woningfonds houdt de redenen niet voldoende gedetailleerd bij om te achterhalen of, en zo ja, hoeveel aanvragen dan geannuleerd zijn wegens een niet-tijdige beslissing van het Vlaams Woningfonds. Net die cijfers zouden de werking van het Vlaams Woningfonds transparant maken. Nu is alleen geweten dat in heel wat gevallen de reden elders ligt: de kandidaat-lener is niet solvabel, de maximumverkoopwaarde van de woning is overschreden of de kandidaat-lener reageert niet op herinneringsbrieven (Vlaams Parlement, Schriftelijke vraag nr. 83 van 7 december 2022).

Tijdens het kerstreces, op een van die dagen dat meerdere dossierbehandelaars buiten de normale werkdagen achterstand trachtten weg te werken, ging de Vlaamse Ombudsdienst ter plaatse bij het Vlaams Woningfonds. Veel van wat daar besproken werd, kwam al aan bod in het Vlaams Parlement (Vraag om uitleg van 2 februari 2023, 1166 (2022-2023)). Met extra personeel probeert men de achterstand weg te werken.

Het behoort weliswaar tot de eigenheid van de sociale woonlening dat de procedure complexer is en langer duurt dan bij een gewone bank: het Vlaams Woningfonds stuurt telkens een externe schatter die niet alleen de verkoopwaarde van de woning schat maar ook oplijst welke renovatiewerken noodzakelijk zijn. Het Vlaams Woningfonds houdt de doorlooptijd van die fase in het oog, zodat die fase normaal niet meer dan twee weken in beslag neemt. Als de kandidaat-lener meer werken moet uitvoeren dan hij zelf ingeschat had, dan moet de financiering soms wel herbekeken worden, een fase waarin het Vlaams Woningfonds zich naar eigen zeggen oplossingsgericht opstelt, ten nadele van de gemiddelde doorlooptijd.

In die latere renovatiefase na goedkeuring van de lening loopt het echter ook niet vlot. De lener moet alle facturen voorleggen en het Vlaams Woningfonds betaalt na controle dan rechtstreeks de aannemer. Onder meer in dossier 2022-8305 blijkt dat te lang aan te slepen, tot ergernis van lener en aannemer.

C. Sociale huur: een sector in een volle overgang

In het Jaarverslag 2021 drukte de Vlaamse Ombudsdienst de hoop uit dat de oprichting van de woonmaatschappijen en de daarmee gepaard gaande schaalvergroting zou leiden tot een betere dienstverlening voor de betrokken burgers. Dit jaar kan de Ombudsdienst die hoop alleen maar herhalen omdat vele processen nog aan de gang zijn.

Terwijl de sector focust op interne processen, blijft de huurder van een sociale woning aan de alarmbel trekken omdat hij er samen met de sociale woonmaatschappij niet uit geraakt en in de kou blijft zitten, figuurlijk en soms letterlijk.

Herstelling van het basisrecht op verwarming

In dossier 2022-8405 valt elk jaar de verwarming uit en zitten mensen zonder warmte én zonder warm water. Soms duurt het ook erg lang (weken, zelfs maanden) voor het defect hersteld raakt. Vooral in de wintermaanden is dat zwaar (2022-1033, 2023-1171, 2023-1311). En soms is zelfs de onderbuur van de koulijder mee slachtoffer.

Begin december 2022 meldt een sociale huurder dat er op drie plaatsen water sijpelt door het plafond in de living. Hij moet 's nachts opstaan om de volgelopen emmers leeg te maken. Hij zendt nog drie mails en belt de woonmaatschappij. Wanneer er op 13 januari nog altijd niemand langsgekomen is, slaat de bewoner alarm bij de Vlaamse Ombudsdienst. Die maakt zich functioneel boos: waterinsijpeling in een leefruimte is niet alleen ellendig, het is doorgaans ook gevaarlijk. Op 27 januari laat de klachtenbehandelaar, die het dossier inmiddels nauwlettend opvolgt, weten dat het probleem van de lekkende verwarming bij de bovenbuur werd opgelost. Het uitdrogen van de muren kan beginnen. Er is heel wat gevolgschade bij de bewoner (2023-0447).

Bewoners die wekenlang moeten wachten op herstelling van de verwarming krijgen soms elektrische bijverwarming ter beschikking gesteld, en De Ideale Woning was in dossier 2022-5279 ook bereid om mee te betalen voor het daardoor verhoogde elektriciteitsverbruik. Maar dat is eerder uitzondering dan regel en slechts een oplapmiddel. Dat de externe partner voor onderhoud en herstellingen niet altijd even betrouwbaar is, maakt het nog moeilijker. De indruk ontstaat dan dat de communicatie tussen woonmaatschappij en externe partner te wensen overlaat, met de huurder als machteloze toeschouwer. De problematiek komt ook aan bod

in de klachtenrapporten van enkele woonmaatschappijen. Remedies variëren: betere monitoring van de externe partner, geregeld overleg, een meer actieve rol van de eigen technische dienst.

In het Vlaams Bemiddelingsboek rapporteren enkele woonmaatschappijen alvast over hun gekozen remedie. De Gelukkige Haard heeft de technische dienst opgedragen om de openstaande herstellingen van externe aannemers met een arendsoog op te volgen: een redelijke termijn blijft subjectief, maar zeker met externe aannemers moet dat goed opgevolgd worden, beseft de maatschappij. Elk Zijn Huis verlengt het lopende onderhoudscontract niet en gaat op zoek naar een andere externe partner. De Noorderkempers plant in 2023 dan weer de aanwerving van een eigen medewerker die herstellingen zal uitvoeren, in de hoop op die manier de behandeltijd van een aantal meldingen te verminderen.

Het moet voor de huurder in elk geval altijd duidelijk zijn bij wie hij terecht kan als de cv-installatie het laat afweten. Hij moet de zekerheid hebben dat hij iemand kan bereiken. Dringende herstellingen moeten prioriteit krijgen. En een structureel probleem moet binnen een redelijke termijn ook structureel worden opgelost.

Bemiddeling over toegankelijkheidsaspecten, ook ondergronds

Heel voorspelbaar blijft ook de defecte lift in het klachtenbeeld hangen. Zo kaarten bewoners van een appartementsblok via de Gentse Ombudsvrouw aan dat de liften vaker niet dan wel werken, voor minder mobiele huurders een onhoudbare situatie. De Gentse Haard blijkt al meermaals aangesproken te zijn over het aanslepende probleem en stuurt een bewonersbrief: *“De sturingen van de liften in deze ingang zijn aan vervanging toe. De liftfirma heeft ons hiervan op de hoogte gebracht. De aanbestedingsprocedure voor het vervangen ervan is opgestart. De uitvoering zelf zal in het najaar gebeuren, want de levertermijn voor de nodige stukken duurt lang”* (2022-4683). Dat kan ook de Vlaamse Ombudsdienst niet versnellen.

Ook Woonpunt Zennevallei moet erkennen dat haar liften ‘zeer storingsgevoelig’ zijn en er geregeld een interventie nodig is. Herstellingen hebben slechts een tijdelijk effect. Een studie bureau heeft nu vastgesteld dat de automatische pompen vervangen moeten worden. De woonmaatschappij belooft het nodige te doen (2022-8053).

In een ander toegankelijkheidsdossier heeft de Vlaamse Ombudsdienst intensief bemiddeld.

In dossier 2022-6020 heeft een huurster na meerdere rugoperaties een parkeerkaart voor personen met een handicap, maar aan haar appartement is een schuin afhellende parkeerplaats toegewezen. Niet alleen parkeren, maar vooral uitstappen is uiterst moeilijk. De parkeerplaatsen zijn genummerd en in de huurovereenkomst gelinkt aan een bepaald appartement. Sommige bewoners willen hun toegewezen parkeerplek niet ruilen en de huurovereenkomst strekt partijen tot wet. De woonmaatschappij deed al pogingen om afspraken te maken, maar zonder succes.

De Vlaamse Ombudsdienst houdt een groepsgesprek met alle bewoners van het gebouw. Na luisteren naar de noden en praten over wat mogelijk is, worden enkele bewoners alsnog bereid gevonden om hun vlakke parkeerplaats te ruilen voor de hellende parkeerplaatsen van de vragende partijen. Bemiddeling geslaagd.

Om dergelijke situaties te vermijden, raadt de Vlaamse Ombudsdienst ook andere woonmaatschappijen aan om in de huurovereenkomst zelf geen genummerde

parkeerplaats maar 'een' parkeerplaats toe te wijzen aan de individuele appartementen. Op die manier kan de maatschappij de nodige flexibiliteit inbouwen bij de verdeling van parkeerplaatsen en kan ze in de toekomst vlotter inspelen op de noden van een bewoner met recht op een redelijke aanpassing, bv. een vlakke parkeerplaats of een parkeerplaats dicht bij een (werkende) lift.

D. Wachtlijsten en in pandig zorgwonen

Hoewel de woningkwaliteit ervan soms te wensen overlaat, blijft de meest gehoorde vraag nog altijd: *"Wanneer kom ik aan bod voor een sociale huurwoning?"*.

Dat de wachtlijsten voor een sociale huurwoning veel te lang zijn, is genoegzaam gekend. Ook voor de burger in 2023-0863 zit er blijkbaar niets ander op dan geduld uitoefenen. Anderhalf jaar geleden is zijn huurwoning onbewoonbaar verklaard en sindsdien logeert hij afwisselend bij broer en zus. Zijn invaliditeitsuitkering is net iets te hoog om op basis van hoge woonnood voldoende voorrang te krijgen. Ook op de private huurmarkt lukt het niet, daar dan omdat zijn inkomen eerder te laag is en veel woningen niet aangepast zijn aan zijn handicap. Het lokale sociaal huis zoekt maar vindt geen oplossing.

Toch een positieve noot: met het aangekondigde centrale inschrijvingsregister, weliswaar uitgesteld tot oktober 2023, zal er voor sociale huurders alvast minder papierwerk zijn: een reeks noodzakelijke attesten zullen worden gegenereerd vanuit andere databestanden. De kandidaat-huurders zullen zich zelf kunnen inschrijven én daarna hun inschrijving digitaal kunnen (of moeten?) beheren. Of dat register écht transparant zal zijn voor de belanghebbenden, moet nog blijken.

De actualisering van het register zal in de toekomst wel nog deels verlopen via brieven waarop de kandidaat-huurder tijdig moet reageren, schriftelijk of via zijn digitaal dossier. De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat er ook hedendaagse communicatie ingezet wordt, maar gelet op het doelpubliek is exclusief digitaal inderdaad geen optie. Maximale inspanningen voor een effectieve kennisname door de kandidaat zijn echt wel nodig, want niet-tijdig reageren kan tot de schrapping uit het inschrijvingsregister leiden. Dat jarenlang wachten is dan voor niets geweest.

De zowat 187.000 wachtenden blijven hopen op extra sociale woningen, maar budget en ruimte zijn beperkt en elk nieuw sociaal woonproject vraagt een meerjarenplan. Vlaanderen kampt met een moeilijke woonmarkt voor wie een eerder laag inkomen heeft. Nieuwe en vernieuwende woonmodellen zijn nodig om die woonmarkt opnieuw zuurstof te geven.

Periodiek doet de Vlaamse Ombudsdienst een oproep om ondertussen ook binnen het bestaande sociale patrimonium creatieve oplossingen te zoeken, zoals de suggestie om aanpalende woningen ter beschikking te stellen aan grote gezinnen (Jaarverslag 2021).

In 2022 kwam het concept van in pandig zorgwonen in het klachtenbeeld naar boven. Bij zorgwonen wordt een aanvullende wooneenheid bij of in een bestaande wooneenheid gecreëerd om een zorgbehoevende te laten inwonen, of een zorgverlener te laten inwonen bij een zorgbehoevende. In pandig zorgwonen gebeurt binnen het bestaande volume van de woning en vereist op zich geen werkzaamheden. Op plannen moet aangeduid worden welk deel van de woning gebruikt zal worden door de zorgbehoevende, welk deel door de zorgverlener en

welke ruimtes gemeenschappelijk zijn, zoals een keuken of badkamer. Het zorgwonen moet worden aangemeld op het Omgevingsloket.

Op de website van Wonen in Vlaanderen staat dat zorgwonen ook in de sociale huursector kan, mits toelating van de sociale verhuurder. De huurprijs wordt dan wel berekend op het totaal van het gezinsinkomen.

In dossier 2022-6093 huurt een zorgbehoevende vrouw een sociale woning en woont haar zoon bij haar in via het concept 'in pandig zorgwonen'. Wegens de gebrekkige kwaliteit van de woning moet zij verhuizen, maar in de nieuwe huurwoning staat de woonmaatschappij geen in pandig zorgwonen meer toe. De Vlaamse Ombudsdienst hoort geen overtuigende argumenten en bemiddelt nog verder.

Dit woonmodel is in principe een win-winsituatie voor huurder en verhuurder: de zorgbehoevende huurder kan zijn (hogere) uitkering behouden (omdat het voor de fiscus en de sociale zekerheid om twee aparte gezinnen gaat) en de woonmaatschappij ontvangt in vele gevallen hoger huurgeld voor de woning. Voor de bewoners blijft het wellicht goedkoper dan twee keer een huurprijs te betalen. En een bij de Ombudsdienst bekend klachtenbeeld rond domiciliefraude zou kunnen afnemen.

Ruimer gezien schuilt er ook een maatschappelijke meerwaarde in dit woonmodel: er wordt een woning minder bezet op de krappe woningmarkt en binnen dit model kunnen mensen beter zorg dragen voor elkaar, zinvol in tijden dat de professionele zorgsector overbevraagd is.

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om de mogelijkheden van dit model van in pandig zorgwonen maximaal in te zetten in de sociale huursector, uiteraard binnen de regels inzake zorgwonen.

E. Leefbaarheid: proactiviteit en verbondenheid met lokale partners lonen

Ter afronding wordt nog een blik geworpen op de klachtenrapportage door de woonmaatschappijen. Kwalitatieve klachtenbehandeling en open rapportering daarover is een sterke indicator voor de klantvriendelijkheid van een instantie.

De eerste vaststelling is dat 15 maatschappijen geen klachtenrapport ingediend hebben. Ze staan opgesomd in het Vlaams Bemiddelingsboek p. 998.

Een nietszeggend rapport indienen heeft natuurlijk ook geen meerwaarde. Zo hebben Ons Onderdak Ieper, Helpt Elkander, Landwaarts, Eigen Gift Eigen Hulp, Maatschappij voor Huisvesting Heist-op-den-Berg, Kleine Landeigendom Zuiderkempem en De Leie Wervik in de contacten met hun huurders blijkbaar een jaar lang geen enkele 'manifeste uiting van ongenoegen over de dienstverlening' herkend. En onder meer Kortrijk Wonen Regio heeft slechts één klacht genoteerd, zonder er in haar rapport een letter commentaar aan te besteden. Ronduit beschamend.

De schaalvergroting van de sociale verhuurder komt de rapportering hopelijk ten goede. Al is dat geen garantie: dat bijvoorbeeld Dijledal met meer dan 3.000 huurders op jaarbasis slechts elf klachten rapporteert met nauwelijks toelichting (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1035), getuigt niet van een ernstige klachtenbehandeling.

Wat een verschil met een rapport zoals dat van Woonpunt Zennevallei: die registreerde 124 klachten, beschrijft ze één voor één en besluit met uitleg over concrete realisaties en geplande verbeteringen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1162-1229).

Voor alle duidelijkheid: de Vlaamse Ombudsdienst weet dat klachtencijfers altijd erg relatief zijn en maar een fractie van bestaande onvrede tonen. Daarom wordt vooral gekeken naar elementen die het oplossingsvermogen en het leervermogen van de woonmaatschappij aangeven in de omgang met burgersignalen. Meer concreet kijkt de Ombudsdienst naar bereikte verzoeningen en ontwikkelde of geplande verbeteracties.

In het klachtenrapport van De Mandel uit Roeselare staat bijvoorbeeld een positief energieverhaal, met een medewerker die vanwege de stijgende energieprijzen en de bezorgdheid van de huurders voltijds met energiebesparende maatregelen bezig is, zowel door aanpassingen in woningen als door sensibilisering en actieve begeleiding van huurders (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1015).

Opvallend is dat heel wat woonmaatschappijen geen enkel leefbaarheidsprobleem noteren. In eerste instantie zijn leefbaarheidsproblemen eerder als meldingen te beschouwen dan als klachten over de eigen dienstverlening, zoals Providentia opmerkt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1099).

Sociale huurders verwachten van hun woonmaatschappij natuurlijk wel enig initiatief om te vermijden dat een burenruzie uitdijt en een hele woonwijk op stelten zet, zoals bij Ninove Welzijn. Eigen bemiddeling hielp daar niet meer, burenbemiddeling werd geweigerd en uiteindelijk daagde de ene buur de andere voor de vrederechter (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1109).

De Sint-Niklase Maatschappij voor de huisvesting heeft een overlastprocedure ingevoerd waarin zij stap voor stap uitlegt wat het te doorlopen proces is bij het invullen van een meldingsformulier. Dat werkinstrument helpt haar om een dossier zo objectief mogelijk te behandelen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1112).

Actief luisteren, begrip tonen en laten ventileren kan al veel effect hebben bij een huurder, meent Maaslands Huis (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1075). En De Oostendse Haard ervaart dat een deel van de vergrijzende bevolking zich moeilijk kan aanpassen aan de snel veranderende maatschappij, en het vooral moeilijk heeft met het begrijpen van cultuurverschillen. De klachtenbehandelaar merkt dat de klagers meer begrip kunnen opbrengen voor de situatie als hun een en ander uitgelegd wordt. Het vergt tijd, maar het loont de moeite, besluit hij (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1021).

Ook WoonWel vermeldt uitdrukkelijk leefbaarheidsproblemen niet te noteren als een klacht, omdat ze niet op haar dienstverlening slaan. Gelukkig onderneemt de maatschappij wel actie: ze nodigt klager en veroorzaker samen uit in haar vergaderruimte voor een bemiddelingsgesprek. De woonmaatschappij heeft ook een samenwerkingsovereenkomst met Samenlevingsopbouw. Hun opbouwwerker luistert naar de ideeën, opmerkingen, bedenkingen, meningen, ervaringen en voorstellen over het wonen in de wijk. De opbouwwerker fungeert als een brug tussen huurder en maatschappij. Bij ernstige geschillen wordt doorverwezen naar het justitiehuis of de verzoeningsprocedure bij de vrederechter (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1235-1236).

En verder leggen ook De Gelukkige Haard Oostende, Woonpunt Zennevallei, Elk Zijn Huis en De Noorderkempen hun omgang met leefbaarheidsproblemen uit, waarbij hun samenwerking met lokale partners zoals het lokale bestuur en Samenlevingsopbouw centraal staan.

Woonmaatschappij Vlaamse Ardennen legt ook uit dat ze, naast overleg door een medewerker en inschakeling van andere instanties als het OCMW, politie en CAW en een buurtbemiddelaar, preventief probeert te werken aan de leefbaarheid met projecten als een sociale moestuin en buurtsport om buurtbewoners dichter bij elkaar te brengen. In 2022 heeft ze de burenkalender 'maak je burens blij' verdeeld, waarin tips worden gegeven over hoe om te gaan met de burens (Vlaams Bemiddelingsboek p. 1158).

De Vlaamse Ombudsdienst hoopt dat elke woonmaatschappij stimulansen haalt uit de lezing van het Vlaams Bemiddelingsboek, om bij leefbaarheidsproblemen in 2023 ook (verder) proactief te handelen, waar nuttig in verbondenheid met lokale partners, elk met haar eigen invulling en op maat van haar huurdersprofielen.

7. Fiscaliteit

A. Al helemaal mee met eBox?

Zowel in eerste lijn bij de Klachtendienst Financiën (Vlaams Bemiddelingsboek p. 795) als in de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst blijft de digitale verzending van aanslagbiljetten via eBox voor het grootste aantal klachten zorgen inzake fiscaliteit. In 2021 startte de Vlaamse Belastingdienst (VLABEL) met de verzending van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing via eBox, en midden 2022 kwam daar de verkeersbelasting bij. In 2022 ging op die manier 37,55% van de aanslagbiljetten onroerende voorheffing digitaal de deur uit, en 18,13% van de aanslagbiljetten verkeersbelasting.

Maar nog altijd missen heel wat burgers dat aanslagbiljet omdat ze niet doorhebben dat ze eBox geactiveerd hebben. Meestal gebeurde dat (onbewust) naar aanleiding van de coronavaccinatie-uitnodigingen, zonder een goede inschatting te maken van de betekenis en reikwijdte van eBox. Sommigen ontvangen geen verwittigingsmail over een nieuw document in de eBox. Voor andere burgers blijkt het omgaan met de computer en met eBox gewoon te complex en zij voelen veel frustratie en ergernis over hoe je dat juist moet opvolgen, hoe die verwittiging in te schakelen of aan te passen, of hoe men eventueel opnieuw kan overstappen op brievenpost. Zeker als een vriend of familielid zo behulpzaam was om eBox te activeren, blijkt uitschakelen een moeizame klus en aanvaarden burgers lang niet altijd dat een overheidsdienst dat niet voor hen kan doen (2022-8136).

VLABEL houdt zeker rekening met de inlooptijd die burgers nodig hebben om het nieuwe systeem te leren kennen. De eerste keer dat burgers hun digitale aanslagbiljet niet tijdig terugvinden, wordt een eventuele nalatigheidsintrest kwijtgescholden (2022-0127, 2022-0653). En bij de verkeersbelastingen wordt er bij wegcontroles nagekeken of het om een eerste digitaal aanslagbiljet gaat en wordt er pas een boete opgelegd als er al een papieren herinnering is verstuurd.

Een ander item dat burgers aanbrengen, is de vrees voor phishing. Een burger krijgt een e-mail over een nieuw eBox-document maar vindt in zijn eBox niets terug (2022-4652). Hij veronderstelt phishing maar beide echtgenoten blijken één e-mailadres te delen. De verwittiging was niet voor hem maar voor zijn echtgenote. Het aanslagbiljet valt dan alleen in haar eBox te zien. Een andere burger ontvangt een papieren herinnering met verwijzing naar een document in eBox, maar vindt daar niets (2022-1413). In dit geval was het aanslagbiljet al uit eBox verdwenen op het moment van de herinnering. Het is belangrijk om dat aanslagbiljet te kunnen zien want de herinnering neemt niet alle gegevens over van het aanslagbiljet. Zo worden details over de ligging van het onroerend goed en de precieze berekening bijvoorbeeld niet overgenomen. Daaraan wordt tegemoetgekomen door de periode waarin het aanslagbiljet zichtbaar is in eBox, te verlengen van zes maanden naar een jaar. Dat sluit logischer aan bij het jaarlijkse ritme van die belasting.

Na een jaar verdwijnen de aanslagbiljetten sowieso uit de digitale postbus. Niet eBox maar wel 'Mijn dossier' op de site van VLABEL functioneert als archief waar de burger al zijn gegevens kan terugvinden. Na de samenwerking met eBox voor de verzending van aanslagbiljetten zou het daarom goed zijn mocht VLABEL dat eigen digitale loket integreren in Mijn Burgerprofiel. Op dit moment is die samenwerking beperkt tot een extra verwittiging van nieuwe digitale post als de

burger Mijn Burgerprofiel linkt aan eBox. Maar de ambities van Mijn Burgerprofiel reiken veel verder: het moet hét portaal worden van de Vlaamse overheid waarop de burger al zijn overheidsadministratie kan opvolgen. Het merendeel van de Vlaamse burgers heeft een wagen en/of woning in eigendom, maar vindt die belastingen nu niet terug op die plek. Nochtans vormen belastingen voor velen toch de eerste associatie met overheid.

VLABEL wijst op andere ICT-prioriteiten dan aanpassingen richting Mijn Burgerprofiel, waardoor er voor dat laatste geen budget overblijft. Dat moet in de toekomst anders. Een integratie biedt bovendien meer communicatiemogelijkheden dan alleen de verzending van aanslagbiljetten zoals eBox dat doet.

Mijn Burgerprofiel zou een oplossing kunnen bieden voor de verwarring die ontstaat doordat andere brieven en bezwaarbeslissingen over onroerende voorheffing en verkeersbelasting wel nog per post verstuurd worden. Via Mijn Burgerprofiel zou ook vlot een stand van zaken gegeven kunnen worden over openstaande schulden onder de tien euro. Die blijven nu onopgemerkt omdat VLABEL het geen goed idee vindt om die bedragen op een volgend aanslagbiljet te hernemen. Ze worden niet verder ingevorderd en komen alleen onverwacht naar boven op een moment van notificatie, wegcontrole of terugbetaling (2022-3334). Mijn Burgerprofiel kan eveneens oplossingen bieden voor gezinsgebonden documenten zoals het aanslagbiljet onroerende voorheffing voor de gezinswoning.

B. Digitaal nog niet optimaal: gezinsgebonden documenten

In dossier 2022-1218 wordt het aanslagbiljet onroerende voorheffing van de gezinswoning verstuurd naar partner A via eBox. Dat blijft helaas onopgemerkt, net als de eerste herinnering die in dit geval eveneens via eBox wordt verzonden. Betaling blijft uit en het dossier belandt bij de gerechtsdeurwaarder, maar alleen voor het aandeel op naam van partner A. Tegelijk krijgt partner B voor haar aandeel een eerste aanslagbiljet op haar naam, in haar eBox. De aanmaningskosten worden uiteindelijk kwijtgescholden.

Dat koppels voor hun gezinswoning het aanslagbiljet slechts in één eBox krijgen, blijft voor onbegrip en problemen zorgen. Het leidt in sommige gevallen tot echt absurde toestanden.

Meestal wordt de situatie opgevangen door een herinnering op papier. Maar ook als het digitale aanslagbiljet wel goed ontvangen wordt, creëert het ergernis dat maar één partner het aanslagbiljet ontvangt (2022-1172, 2022-5492). Standaard is dat de eerste persoon in de kadastrale bestanden, wat bij man/vrouw-koppels veelal de man blijkt te zijn. Vrouwen die hier gepasseerd worden, menen er al snel oude genderpatronen in te herkennen (Jaarverslag Genderkamer 2022 p. 14). Men kan wel zelf kiezen om het te veranderen en het aanslagbiljet naar een andere mede-eigenaar te laten sturen. Maar de Vlaamse Ombudsdienst blijft aanbevelen om elke mede-eigenaar een kopie van het aanslagbiljet te bezorgen of minstens te informeren als er geen opsplitsing is gevraagd.

‘Mijn dossier’ op de website van VLABEL werd wel al aangepast. Daar heeft elke mede-eigenaar toegang tot de gegevens. Het ontbreekt alleen nog aan een verwittiging dat er een nieuw aanslagbiljet verzonden is. Dat blijft een fundamenteel punt om te verbeteren. VLABEL ziet dat anders want vreest andere klachten, bijvoorbeeld dubbele betalingen, als elke mede-eigenaar een volledig

aanslagbiljet in de bus krijgt. Maar er zijn ook andere manieren om te informeren en bijvoorbeeld de weg te wijzen naar het belastingportaal of Mijn Burgerprofiel.

C. Een regeling voor co-ouderschap niet beperken tot de onroerende voorheffing

In dossier 2022-6963 reageert een moeder die een co-ouderschapsregeling heeft met haar ex-partner: *“Opnieuw was ik ontzet te moeten horen dat enkel m'n ex recht heeft op een vermindering daar de kinderen bij hem ten laste staan. Ik vind het heel erg dat ik bestraft word nadat we alles deden om de kinderen een gelijke opvoeding en connectie bij hun vader en moeder te geven zonder hun leven nog meer op z'n kop te zetten dan nodig”*.

Dat de vermindering van de onroerende voorheffing voor kinderen ten laste alleen terechtkomt bij de ouder bij wie de kinderen gedomicilieerd zijn, heeft de Vlaamse Ombudsdienst al herhaaldelijk aangekaart. Nu is er een oplossing voor dat aanslepende klachtenbeeld. Voortaan kan de vermindering na een eenmalige aanvraag verdeeld worden over de beide ouders. VLABEL houdt daartoe een databank bij met de ouderschapsverdeling. Co-ouders kunnen het vonnis of de overeenkomst over het co-ouderschap bezorgen.

Vraagt men de verdeling aan vóór 30 maart, dan wordt ze meteen toegekend op het aanslagbiljet van dat jaar en automatisch de volgende jaren. Vraagt men ze later aan of in een bezwaar, dan geldt de automatische toekenning vanaf het volgende aanslagjaar en worden de bedragen voor het lopende jaar herberekend.

Dat VLABEL nu over deze gegevens beschikt, doet uiteraard de vraag rijzen of die data gedeeld kunnen worden met andere instanties die evenzeer op de problematiek botsen, zoals de drinkwatermaatschappijen. Hun Vlaamse sectorregelgeving doet de gezinskorting en de hoeveelheid leidingwater aan basistarief nog gewoon afhangen van domiciliëring, wat geregeld tot klachten leidt.

VLABEL wijst op privacy- en organisatorische aspecten die dat belemmeren. Daarenboven is er de vraag of VLABEL dan niet (ongewild) de authentieke bron zou worden voor deze data. Een reglementaire basis en protocol met de drinkwatermaatschappijen zou alleszins nodig zijn om die gegevens uit te wisselen. En de co-ouders moeten toestemmen om de data te delen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt alvast aan om verder te onderzoeken hoe de fiscale regeling rond co-ouderschap toch op een of andere manier kan doorwerken naar andere sectoren.

Een ander aspect is de situatie waarin een van de co-ouders in Brussel of Wallonië woont. De Vlaamse overheid kan geen verdeling van de belastingvermindering toepassen op een aanslagbiljet van een ander gewest, tenzij de drie gewesten hierover tot een samenwerkingsakkoord zouden komen.

D. Erfbelasting, kan de overheid actiever helpen?

Erfbelasting levert moeilijke en gevoelige klachten op. De aangifte van een nalatenschap is geen prettige klus en het valt veel mensen zwaar. Als er dan iets fout loopt, vallen er al snel zware verwijten. Burgers voelen zich in dergelijke omstandigheden soms geïsoleerd als fraudeur en weten niet hoe of waarmee ze moeten reageren.

In dossier 2022-3790 overlijdt de echtgenoot. De weduwe betwist een deel van het geld in de nalatenschap, omdat dit tot haar eigen vermogen behoort, namelijk de erfenis van haar vader. Maar VLABEL beoordeelt de bewijsstukken als onvoldoende. De rekening waarop dat geld in 2014 terecht kwam, bestaat nu niet meer. Het is onduidelijk welke weg dat bedrag de voorbije jaren heeft afgelegd en of er geen vermenging is met gemeenschappelijke gelden. Bijna twee maanden lang ondersteunt de Ombudsdienst haar om bij de bank de juiste documenten op te vragen: een aaneenschakeling van bankwissels, afgesloten rekeningen en overschrijvingen. Op basis van de bijkomende bewijsstukken wordt het bezwaar alsnog ingewilligd.

In dossier 2022-8916 wordt een belastingverhoging opgelegd omdat een onroerend goed in de nalatenschap van de vader niet voor $\frac{3}{4}$ maar slechts voor $\frac{1}{2}$ volle eigendom aangegeven is. Een bitter relaas volgt waarin de erfgenaam aangeeft alles te hebben gedaan wat redelijkerwijs mogelijk was om de nalatenschap correct aan te geven. Een notaris en landmeter werden geraadpleegd om de aangifte in te vullen en de waarde correct te schatten. Een misverstand over een schenking lag aan de basis van de vergissing om slechts $\frac{1}{2}$ volle eigendom aan te geven. De notaris had de erfgenaam hierin verkeerd geadviseerd. Maar de notaris is niet de officiële bron, en het was de plicht van de erfgenaam om alle nuttige informatie over de samenstelling van het vermogen van de overledene op te vragen, aldus VLABEL. Er was bijvoorbeeld een schenkingsakte die hij had kunnen terugvinden om te weten dat het om $\frac{3}{4}$ eigendom ging. De belastingverhoging van 20% blijft behouden.

VLABEL benadrukt dat het verzuim ontstaat louter door een onvolledige aangifte. Er hoeft geen sprake te zijn van bedrieglijk inzicht of een intentioneel element. In het hoger vermelde geval waren de uitgebreide inspanningen van de erfgenaam niet voldoende om op te wegen tegen de onzorgvuldigheid en een foutieve aangifte. Het 'verzuim' dat zo vastgesteld wordt, ervaart de burger heel anders en erg beschuldigend als een vorm van ontduiking en fraude. Zeker in een situatie als deze, waarover de betrokkene opmerkt "waarom zou ik onroerende goederen verzuimen, wetende dat de fiscus toch alle details van de belastingbetalende burger kent?".

Veelal gaat het in dit soort dossiers over beleggingsrekeningen die niet in het rekeningenoverzicht van de banksector zitten, onroerend goed of levensverzekeringen, waarvan de erfgenaam dacht alles correct te hebben ingevuld. En net omdat die gegevens, zeker inzake onroerend goed, al in het bezit zijn van de overheid, komt dat oordeel van verzuim hard over.

In 2022 is VLABEL gestart met ERFonline, een digitaal aangifteformulier op maat. Op basis van een aantal vragen krijgen burgers niet meer het volledige papieren formulier te zien van 26 bladzijden, wat veel mensen lastig te doorworstelen vinden, maar eentje dat is aangepast aan de situatie en het vermogen van de overledene. Het digitale aangifteformulier bevat echter geen vooraf ingevulde persoons- of vermogensgegevens, niet van de overledene en ook niet van de erfgenamen, om privacyredenen. Anders dan bij bijvoorbeeld Tax on Web, waar het de eigen gegevens zijn, gaat het hier namelijk om gegevens van een overleden persoon die niet voor onbevoegde ogen bedoeld zijn.

Allicht heeft de overheid hier toch meer ter beschikking dan alleen hulp bij het invullen van de aangifte. Het moet toch, met respect voor de privacy, mogelijk zijn om de al door de overheid gekende gegevens in te vullen. Uiteindelijk moeten

erfgenamen de aangifte doen en al die gegevens opvragen en verzamelen. Die gegevens zullen voor hen geen geheim blijven. Door de hulp verder te verdiepen, kan de overheid fouten en vergetelheden (en dus verzuim) helpen voorkomen.

Een zelfde ervaring ontstaat wanneer burgers een latere uitbetaling ontvangen van een levensverzekering die werd afgesloten met gemeenschappelijke gelden. Ook daar hebben burgers het gevoel dat de overheid gegevens opvraagt die ze al kent, en hangt hun een ernstige sanctie boven het hoofd als ze een fout durven maken. In dossier 2022-3068 wordt in juni 2020 een levensverzekering aangegeven in de nalatenschap, zonder een uitbetaling op dat moment. Als er op een later tijdstip wel een uitbetaling of afkoop van de polis volgt, dan moet er op dat moment een nieuwe aangifte gedaan worden. Doe je dat niet uit eigen beweging, zal VLABEL ambtshalve belasten, op basis van de informatie die de verzekeringsmaatschappij aanlevert, met opnieuw die 20% belastingverhoging erbij gerekend. Dat aanslagbiljet met belastingverhoging ontvangt de erfgename in april 2022 omdat zij geen spontane aangifte gedaan had.

Zeker als de levensverzekering pas langere tijd na het overlijden uitgekeerd of afgekocht wordt, denkt men niet meer aan nog een aanvullende aangifte. Net omdat de levensverzekering op zich wel al was aangegeven in de nalatenschap, ervaart men de belastingverhoging als zeer onrechtvaardig. De Klachtendienst Financiën en de Vlaamse Ombudsdienst zitten hier op dezelfde lijn met de vraag of in deze situaties, waar dus de erfgenaam VLABEL voordien al geïnformeerd had over het bestaan van de levensverzekering, een belastingverhoging niet achterwege gelaten kan worden.

E. Eerstelijnsklachtenbehandeling en ambtshalve ontheffing

De Vlaamse Belastingdienst heeft al jaren een goede eerstelijnsklachtenwerking. Hij trekt algemene lessen uit individuele klachten. Dat is bijvoorbeeld het geval bij de digitale verzending van aanslagbiljetten naar burgers die daar nog niet goed mee uit de voeten kunnen. Uiteraard worden er ook concrete oplossingen geboden. De Klachtendienst Financiën wijst er nog eens op dat dit dikwijls de vorm aanneemt van maximaal motiveren en informeren als het om correcte aanslagbiljetten gaat. Maar evenzeer gaat het om het versturen van aanslagbiljetten, toekennen van afbetalingsplannen, stopgezette afbetalingsplannen terug opstarten, boetes of gerechtsdeurwaarderskosten terugbetalen, nalatigheidsinterest kwijtschelden, adresgegevens aanpassen, oude tarieven verkeersbelasting alsnog toepassen, burgers helpen om nummerplaten te laten schrappen van voertuigen die niet meer in hun bezit zijn, helpen om alsnog tijdig een aangifte te doen of bepaalde bewijsstukken te bezorgen, enz. (Vlaams Bemiddelingsboek p. 806-808).

Soms volgt er een herziening van een administratieve beslissing, en dit zonder dat daar een gerechtelijke procedure aan te pas moet komen. In de Vlaamse Codex Fiscaliteit is nu uitdrukkelijk opgenomen dat dit ook kan als de fout pas opgemerkt wordt na een al afgehandeld bezwaar. Een afgewezen bezwaar is geen formele belemmering meer om een ambtshalve ontheffing toe te kennen als nadien nog een fout vastgesteld wordt. Een belangrijke erkenning en versterking van het klachtrecht.

8. Mobiliteit en Openbare Werken

Eerst een algemene beschouwing, met een positieve illustratie. De voorbije jaren riep de Vlaamse Ombudsdienst geregeld (maar vaak tevergeefs) op om binnen het beleidsdomein Mobiliteit en Openbare Werken op zoek te gaan naar synergieën omdat heel wat entiteiten vaak met gelijkaardige klachtenbeelden te kampen hebben. En de Ombudsdienst wees ook al meermaals op het feit dat goed en proactief communiceren heel wat klachten kan vermijden.

Met het 'charter voor een uniform en oordeelkundig groenbeheer langs Vlaamse (water)wegen' hebben verschillende entiteiten in 2022 elkaar eindelijk gevonden rond het werkpunt hakhoutbeheer. Deze gezamenlijke aanpak met een doorgedreven communicatie levert ook meteen resultaat op want zowel het Agentschap Wegen en Verkeer (AWV) als De Vlaamse Waterweg (DVW) rapporteren een aanzienlijke daling van het aantal meldingen en klachten rond die problematiek (Vlaams Bemiddelingsboek p. 83 en 112).

Hopelijk smaakt dat naar meer samenwerking binnen het beleidsdomein. Door de uitwisseling van expertise en ervaringen boekt men samen successen.

A. De Lijn: baanbrekend werk op het vlak van compensaties

Het klachtenrapport van De Lijn (Vlaams Bemiddelingsboek p. 115-150) geeft goed weer hoe De Lijn zich de principes van het Bestuursdecreet eigen maakt, wat resulteert in 7436 oplossingen. Het rapport ademt de ambitie uit om communicatie en vervolgens klachtenbehandeling en ombudswerk te verbinden met de operationele processen en maatschappelijke uitdagingen.

Het rapport benadrukt op heel wat plaatsen hoe klachtenbeelden worden aangepakt. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert de ruime aandacht voor toegankelijkheid, wat niet alleen over toegankelijke haltes en voertuigen gaat, maar ook een veel ruimere draagwijdte heeft, zoals een klantvriendelijk onthaal en toegankelijke reisinfo. In 2022-3542 over het PMH-statuuut kon de Ombudsdienst ook zelf vaststellen dat het niet alleen bij woorden blijft (Vlaams Bemiddelingsboek p. 148). Dat neemt echter niet weg dat er inzake toegankelijkheid nog een hele weg af te leggen is en dat daar dus ongenoegen over blijft bestaan.

Tegelijk benoemt het klachtenrapport ook de eigen grotere en kleinere pijnpunten. Wat die grotere pijnpunten betreft, komen de bekende klachtenbeelden uitgebreid aan bod (service, stiptheid ...), maar het rapport heeft ook aandacht voor 'kleinere' aspecten, zoals de vaststelling dat de klant het niet altijd leuk vindt om een contactformulier in te vullen.

De Lijn maakt momenteel werk van een actualisering van het algemeen afsprakenkader bij de dienst Abonnementen, de Klantendienst en De Lijninfo. Dat kader zorgt ervoor dat medewerkers weten wanneer en hoe De Lijn klanten tegemoetkomt met een compensatie. Medewerkers kunnen uitzonderingen op de regels bespreekbaar maken met hun teamcoach en op die manier compenseren, zonder het algemene principe onderuit te halen dat er geen individuele compensaties met betrekking tot stiptheid zijn. Het hoofdprincipe blijft namelijk dat beschikbare middelen maximaal aangewend worden voor een kwaliteitsvol en betrouwbaar aanbod. Erg ambitieus is daarbij alvast de passage dat De Lijn zich engageert om, na formalisering van het nieuwe afsprakenkader, na te gaan welke

elementen daarvan rechtstreeks aan de klanten gecommuniceerd zullen worden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 146-147). Dat schept een belangrijke verwachting richting 2023.

Het is een ambitie waar de Vlaamse Ombudsdienst zich in ieder geval vol achter schaaft. Op die manier rondt De Lijn namelijk de cirkel van het klachtenmanagement en ombudswerk bij compensaties in het kader van grote processen van algemeen belang. Want wanneer De Lijn erin zal slagen om te communiceren met zijn klanten rond dergelijke afspraken, dan zullen sommige klachtenbeelden en de eraan gelinkte oplossingen voortaan vervellen tot de gewone standaard dienstverlening. Kwantitatief bekeken zal dit voor een daling van de cijfers bij het klachtenmanagement en de Ombudsdienst zorgen, maar veel belangrijker is dat er dan kwalitatief een belangrijke stap voorwaarts wordt gezet. Een stap voorwaarts die ook de weg kan wijzen bij tal van andere processen van algemeen belang, zoals bij de drinkwatermaatschappijen, maar zeker ook bij netbeheerder Fluvius, die kampen met vergelijkbare uitdagingen.

Opnieuw dichterbij de processen die De Lijn rechtstreeks aanbelangen, is er vanzelfsprekend de uitdaging om die ontwikkelingen ook te kunnen doortrekken doorheen het ganse geïntegreerde netwerk van de basisbereikbaarheid en de combimobiliteit. Wat dat netwerk betreft, blijven vele reizigers trouwens een beroep doen op het klachtenmanagement en het ombudswerk wanneer er aanpassingen gebeuren aan het bestaande aanbod, bijvoorbeeld in het kader van de gefaseerde uitrol van de basisbereikbaarheid. Zo was er bijvoorbeeld het dossier 2022-7796 inzake de halteplaats IGLO op de Antwerpse Linkeroever. Ook in 2023 zal de Vlaamse Ombudsdienst op dit punt blijven proberen standpunten te verzoenen.

Een ander actueel dossier betreft het klachtenbeeld rond boetes voor minderjarigen, waar de Boetedienst van De Lijn en de Vlaamse Ombudsdienst samen geval per geval invulling geven aan het uitgetekende kader rond boetes voor minderjarige overtreeders (Vlaams Bemiddelingsboek p. 136).

Laadcapaciteit voor omwonenden van stelplaatsen

Het klachtenrapport wijst er zeer terecht op dat de focus van De Lijn niet alleen gericht moet zijn op de reizigers, maar ook op niet-reizigers en omwonenden. Ook die kunnen rechtstreeks of onrechtstreeks met De Lijn te maken krijgen, bijvoorbeeld in het geval van geluids- en trillingshinder.

Wat die focus betreft, beveelt de Vlaamse Ombudsdienst De Lijn alleszins zeker aan om de oplaadcapaciteit voor elektrische voertuigen van haar nieuwe stelplaatsen ook maximaal open te stellen voor omwonenden.

Al hoopt de Vlaamse Ombudsdienst dan wel dat het bij alle initiatieven van de Vlaamse overheid om publieke laadpunten aan te bieden (Fluvius, AWV, MOW, De Lijn ...) of waarbij publieke middelen betrokken zijn (lokale overheden, paal volgt wagen ...), voor de eindgebruiker te allen tijde duidelijk is tegen welk tarief hij op dat moment zijn elektrische wagen aan het opladen is. Nu is dat vaak niet het geval, zoals bijvoorbeeld uit dossier 2022-8694 blijkt. Het is echter niet omdat een (federaal) aangekondigd kader ontbreekt dat de overheid niet zelf het goede voorbeeld mag geven. Niemand komt graag achteraf tot de vaststelling dat een laadbeurt de ene keer 42 eurocent per kWh kostte, terwijl de volgende laadbeurt aan dezelfde paal een week later plots 70 eurocent kostte.

Ook het beleid inzake laadkabels over de stoep en/of het fietspad kan wat duidelijkheid en uniformiteit gebruiken. In dossier 2023-0371 werd finaal duidelijk dat de betrokken bewoner onder acht strikte voorwaarden toch de laadkabel over de stoep mocht leggen, terwijl dit in andere gemeenten dan weer verboden is en hier zelfs boetes op staan.

B. De fietsers op kop

De tramsporen van De Lijn sluiten helaas niet naadloos aan bij de verwachtingen van de fietser wanneer die zich in dossier 2022-5067 afvraagt: *"Wanneer wordt er eens een oplossing gezocht voor de fietsers in verband met de tramsporen? Wij zijn anno 2022: het wordt tijd dat daar eens een oplossing voor komt."* De afgelopen jaren was er heel wat aandacht voor deze problematiek met o.a. verschillende vragen in de Commissie Mobiliteit en Openbare Werken van het Vlaams Parlement, maar tot op heden hebben die nog niet geleid tot concrete oplossingen op het terrein om te vermijden dat fietswielen in de tramsporen blijven vaststeken. Ter herinnering: uit een studie van 2018 bleek dat in Gent een kwart van de geregistreerde fietsongevallen gebeurde op tramsporen. Er waren ook al enkele dodelijke ongevallen.

In het Jaarverslag 2021 had de Vlaamse Ombudsdienst het al over het feit dat bij wegenwerken door AWW, maar ook bij lokale besturen, vaak het STOP-principe overboord gegooid wordt: fietsers krijgen vaak langere omleidingen voorgeschoteld dan het autoverkeer, terwijl degene die de minste inspanning moet leveren, eigenlijk de langste omleiding zou moeten volgen. Die langere omleiding houdt vaak ook meer kruisingen in waardoor de veiligheid er ook aan inboet.

Dat gegeven kon de Vlaamse Ombudsdienst opnieuw vaststellen in dossier 2022-9182 bij de werken aan de Hoogstraat (N442) in Lede, waar de fietspaden en het wegdek vernieuwd werden. Gedurende lange tijd was het hier, overeenkomstig de aangebrachte verkeerssignalisatie, voor de bewoners verboden om de eigen woning te voet of met de fiets te bereiken, wat ook bevestigd werd door de bereikbaarheidsadviseur aan de bewoner: *"Het fietsverbod geldt helaas voor alle fietsers (ook plaatselijk verkeer)"*. Later verduidelijkte AWW dat alleen het fietspad afgesloten was en fietsers in de werfzone moesten afstappen en met de fiets aan de hand als voetganger de woning te voet konden bereiken, al ontbrak het beruchte bordje 'fietsers hier afstappen'.

Het vergunde signalisatieplan mag dat dan misschien zo voorzien hebben, uit de foto's van de bewoner bleek klaar en duidelijk dat in de praktijk het hek zowel over de volledige breedte van het fiets- en voetpad stond, en dat er duidelijke verbodsborden hingen voor zowel fietsers (C11) als voetgangers (C19). De bewoners moesten dus beschikken over een wagen om de eigen woning te bereiken, want voor het autoverkeer was er geen hinder. Buiten de paar dagen voor het vernieuwen van het asfalt van het wegdek, kon het autoverkeer wel altijd door tijdens deze werf die ongeveer een jaar duurde. Werken voor meer fietsveiligheid en -comfort zouden ook tijdens de uitvoering van de werken zelf daarvoor meer oog moeten hebben.

Bij de werken aan de Dampoort in Gent geeft de website van AWW het volgende aan: *"Fietsers en voetgangers rijden en wandelen veilig langs de werfzone dankzij afgescheiden fiets- en voetpaden"*. Maar de bewoner in dossier 2022-9094 spreekt over *"levensgevaarlijke situaties voor voetgangers en fietsers"*. Uit het antwoord

van de bereikbaarheidsadviseur kan alvast afgeleid worden dat de situatie in de praktijk inderdaad niet zo rooskleurig is als op de website wordt aangegeven: er is sprake van *“geen gemakkelijke situatie”* met *“nog een aantal hindernissen op een aantal voetpaden die nog aangepakt zullen worden”* en *“nog een aantal verbeterpunten op de agenda die begin 2023 aangepakt zullen worden”*.

De Vlaamse Ombudsdienst waardeert zeker de inspanningen die AWV levert om tijdens werken te informeren via de eigen website, en vaak met de mogelijkheid om in te schrijven op een nieuwsbrief. Maar de Ombudsdienst kan niet om de vaststelling heen dat bij werken, die vaak toch heel wat maanden of jaren in beslag nemen, er nog altijd te weinig aandacht is voor de voetgangers en fietsers. Ook AWV stelt in zijn klachtenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 47-106) vast dat de meldingen van fietsers over wegenwerken een sterke stijger vormen in het klachtenbeeld (Vlaams Bemiddelingsboek p. 53, 71, 80 en 81). Ook bij de Vlaamse Ombudsdienst stijgt het aantal klachten van fietsers. Uit het klantentevredenheidsonderzoek bij burgers weet AWV bovendien dat de ontevredenheid over de fietspaden met stip op één staat.

Ook het bestrooien van fietspaden bij winterweer verdient de nodige aandacht. De inzet tijdens de winterperiode van 200 fietspadstrooiers door AWV kon niet verhinderen dat de verzoeker in 2022-8850 pijnlijk ten val kwam op een gladde plek. Zeker nu meer en meer aparte (verder of los van de weg gelegen) fietsinfrastructuur ontstaat, zoals in dit geval aan het Ovaal van Wippelgem, duiken daar ook nieuwe verwachtingen op bij de gebruikers.

Toch is het niet allemaal kommer en kwel, want AWV is wel degelijk mee met het verhaal van de fietser. Zo kreeg het Vademecum Fietsvoorzieningen in 2022 een update om te voorzien in nog meer hoogwaardige en veilige fietsinfrastructuur: via aanpassing van de verkeerslichten wordt ‘vierkant groen’ uitgerold, een conflictvrije groenfase tijdens de verkeerlichtcyclus waarbij fietsers in alle richtingen tegelijk kunnen oversteken; AWV zet in op structureel onderhoud van de bestaande fietspaden en doet fietsinvesteringen in nieuwe of verbetering van bestaande fietsinfrastructuur. Het fietspadenrapport toont ook aan dat het fietscomfort gestegen is, maar de vaststelling blijft ook nog wel altijd dat het percentage niet-conforme fietspaden langs gewestwegen hoger is dan het percentage conforme fietspaden.

Ook het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) (Vlaams Bemiddelingsboek p. 37-46) sprong voor voetgangers en fietsers in de bres door bijkomende bedieningstijden te voorzien voor het veer te Baarle-Drongen tijdens werken aan een brug over de Leie. Fietsers werd zo een lange omleiding bespaard. Het MDK ontving in 2022 een pak minder klachten, voornamelijk omdat de coronamaatregelen op de veerdiensten verdwenen. En ook Lantis (Vlaams Bemiddelingsboek p. 159-168) zet sterk in op de fiets met de aanleg van een fietsnetwerk, overdekte fietsparkings en de uitrol van een elektrisch deelfietsennetwerk in 32 gemeenten.

De Vlaamse Waterweg (DVW) is veel minder mee in het verhaal van de fietser. In het Jaarverslag 2021 stelde de Vlaamse Ombudsdienst zich al de vraag of hun nieuwe fiets- en wandelbrug over de Schelde ter vervanging van de Kennedyfietsstunnel wel tegemoet zal komen aan de noden van de *“actieve weggebruikers”*, zoals AWV verwijst naar voetgangers en fietsers. De Vlaamse Waterweg blijft in zijn klachtenrapport (Vlaams Bemiddelingsboek p. 107-114) in het verleden hangen wanneer ze spreken van de *“zwakke weggebruikers”* op het

jaagpad. De meer dan 2000 kilometer jaagpaden vervullen volgens De Vlaamse Waterweg wel een belangrijke rol voor fietsers in het woon-werkverkeer en recreatief, maar in de praktijk wil dat al wel eens tegenvallen.

Als oplossing voor een veiliger en vlotter verkeer gaat Vlaanderen uit van een modal shift van 50/50, waarbij nog maar 50% van de verplaatsingen met de wagen zouden gebeuren en de andere 50% op een alternatieve wijze, op het platteland zou 40% op alternatieve wijze moeten gebeuren. In dat kader vormen elektrische fietsen (max. tot 25km/u ondersteuning) en speedpedelecs (bromfietsen klasse P, max. tot 45 km/u ondersteuning) een deel van de oplossing, omdat die toelaten dat meer mensen voor de fiets kunnen kiezen als alternatief vervoermiddel, en ook over langere afstanden.

Elektrische fietsen zijn in principe toegelaten op alle jaagpaden, maar voor speedpedelecs geldt volgens De Vlaamse Waterweg momenteel het volgende: *"In eerste instantie worden ze uitsluitend toegestaan op enkele trajecten die zijn ingeschakeld als fietssnelweg, op voorwaarde dat zij zich houden aan de geldende maximumsnelheden. Buiten deze trajecten, en waar de noodzakelijke signalisatie nog niet werd aangepast, is het gebruik van speedpedelecs op de jaagpaden vooralsnog verboden."* Voor speedpedelecs daalt het potentieel daardoor van 2000 km naar maximaal 590 km jaagpaden die opgenomen zijn in het netwerk van fietssnelwegen. Maar in de praktijk ligt het nog een stuk lager, want zelfs indien een jaagpad dus toch opgenomen is in het netwerk van fietssnelwegen, betekent dat nog niet dat speedpedelecs er automatisch toegelaten zijn. Dat blijkt bijvoorbeeld uit dossier 2022-6135, waar plaatselijk aangegeven is dat speedpedelecs niet toegelaten zijn op fietssnelweg F371. En zo gaat er dus heel veel potentieel verloren.

Door een aangepast beleid zou De Vlaamse Waterweg een grote stimulans kunnen betekenen voor het fietsverkeer. Hopelijk kan de al lang aangekondigde studie 'Functioneel en recreatief medegebruik van jaagpaden in Vlaanderen' daar eindelijk meer duidelijkheid en aanbod brengen. In het kader van een vlotte en veilige verplaatsing voor actieve weggebruikers hebben jaagpaden enorme troeven, zelfs indien ze niet helemaal voldoen aan de gewenste normen.

C. Geoloket voor rooilijnen

Meer dan De Lijn is AWV zich bewust van het belang van de omwonenden, die al jarenlang de tweede grootste groep van melders vormt. Maar ook hier is er ruimte voor verbetering, want wie de website van AWV bezoekt, merkt toch op dat die vooral gericht is op de (gemotoriseerde) weggebruikers met rubrieken als: 'wegen', 'vlot op weg', 'veilig op weg', 'wegenwerken', 'controles' ...

Ook voor de zakelijke klanten van AWV werd er een rubriek ontworpen, maar de omwonenden blijven volledig buiten beeld. Niet dat er op de website nergens informatie te vinden is die relevant is voor de omwonenden, maar een toegankelijk, gestructureerd en volledig overzicht ontbreekt. Als belangrijke melder en klantengroep verdienen de omwonenden zeker beter. Misschien kan uitwisseling van ervaringen met De Werkvennootschap (Vlaams Bemiddelingsboek p. 151-158), die ook veel contact heeft met omwonenden, hier nog inspiratie bieden.

Een aantal thema's die voor omwonenden relevant zijn, zijn in ieder geval jaarlijkse klassiekers in het klachtenbeeld van de Vlaamse Ombudsdienst, zoals toegang tot

de gewestweg (2022-8418, 2022-8691), geluidshinder (2022-7078, 2022-8836), trillingshinder (2022-8306), bermbeheer, overhangende takken (2022-6783), bladafval, inname openbaar domein, wegwijzers (2022-8738), enz. In het Jaarverslag 2020 pleitte de Vlaamse Ombudsdienst ook uitdrukkelijk voor een duidelijke en coherente regeling over de invulling van de restzone naast de openbare weg.

Nog zo'n jaarlijkse klassieker die relevant is voor omwonenden en vaak ook voor toekomstige bewoners van de gewestweg, is de problematiek van de rooilijnen (2022-7759). In het Jaarverslag 2020 kwam de problematiek van de ontworpen rooilijn al aan bod. Bij de bespreking van het jaarverslag in de commissie was het standpunt van de minister toen klaar en duidelijk: *"Een ontworpen rooilijn kan niet gebruikt worden als bezwaar voor een vergunning of een verkoop."* Maar er zijn nog wel meer problemen met de rooilijnen.

Een eerste probleem waar burgers vaak tegenaan lopen, is te weten komen of er een wettelijke rooi- en/of bouwlijn is vastgesteld en, zo ja, waar die dan precies ligt. De ervaring van de Vlaamse Ombudsdienst leert dat dit vaak geen eenvoudige opdracht is. De informatie is meestal alleen lokaal per district beschikbaar en het vergt heel wat opzoekingswerk door medewerkers van AWW om uiteindelijk met een correct antwoord te komen. Daarbij komen dan vaak heel oude documenten op tafel, zoals rooilijnen die in de jaren 50 of 60 zijn vastgelegd, en specifiek op perceelsniveau, dan nog vaak aangevuld met bepaalde akten en overeenkomsten om te weten of bepaalde delen van het perceel eventueel al wel of niet zijn overgedragen aan AWW.

Anno 2023 zou je toch mogen verwachten dat bewoners of potentiële kopers of verkopers van een perceel langs een gewestweg eenvoudig via een geoportaal zouden kunnen raadplegen wat de meest actuele situatie is inzake de rooi- en/of bouwlijn. Voor een perceel in Vlaanderen kan men nagaan wat de mobiscore is, het groenblauwpeil, het zonne-instralingspotentieel, of het overstromingsgevoelig is, een recht van voorkoop heeft, of het jachtgebied is, of het erosiegevoelig is, wat de geluidsbelasting is, enz., maar eenvoudig raadplegen waar de rooilijn is gelegen, is blijkbaar te hoog gegrepen. Niet alleen voor de burgers zou dit een grote win zijn, ook de medewerkers van AWW zelf zouden daar heel veel baat bij hebben. De situatie van een gewestweg hoeft dan slechts een keer uitgeklaard te worden, waarna eventuele wijzigingen meteen in het unieke loket bijgehouden kunnen worden. In geval van adviesverlening door AWW, vaak gebonden aan termijnen, kan dan veel tijd en energie bespaard worden door de medewerkers van AWW, doordat ze kunnen terugvallen op het loket.

In het beste geval is er een wettelijk vastgelegde rooi- en bouwlijn, wat voor de burger de meeste zekerheid biedt. Al is die kans in de praktijk vrij klein. Van de ongeveer 7.000 km gewest- en autosnelwegen zou slechts ongeveer 1.500 km over een wettelijk vastgelegde rooilijn beschikken. Ook de autosnelwegen worden hier uitdrukkelijk vermeld, want daar doet zich een gelijkaardige problematiek voor: over de correcte ligging van de 10m en 30m brede bouwvrije stroken is er ook vaak onzekerheid (2022-7808). Het Rooilijndecreet uit 2009 werd net in het leven geroepen om die rooilijnen langs gewestwegen vast te leggen, maar sindsdien kwam er amper schot in de zaak.

Bovendien dateren heel wat van de wettelijk vastgelegde rooilijnen die nu gelden uit lang vervlogen tijden waarbij de kijk op de (auto)mobiliteit bestond uit het aanleggen van een snelweg tussen Antwerpen en Brussel met telkens zes

rijstroken in elke richting. Ondertussen zijn er heel andere doelstellingen inzake mobiliteit. En de vraag moet gesteld worden wat nog de relevantie is van zo'n rooilijn die vastgelegd is in een totaal ander tijds kader, toen de auto vooruit werd geschoven als het ideaal en er dus vaak ruime maar nooit gerealiseerde rooilijnen tot stand kwamen. Ondertussen is er het besef dat extra rijstroken vaak geen oplossing zijn. In sommige gevallen komen die ruime rooilijnen nog wel handig van pas in de veranderende visie op mobiliteit en maken die het mogelijk om bijvoorbeeld afgescheiden fietspaden aan te leggen, een busbaan of tramlijn te voorzien enz. In andere gevallen moet echter ook vastgesteld worden dat de visie van de vastgelegde rooilijn totaal achterhaald is of dat de eventuele uitvoeringskost voor de realisatie ervan maatschappelijk te hoog of ongewenst is.

Het Rooilijndecreet bepaalt wel dat bij het ontbreken van een rooilijnplan de huidige grens tussen de openbare weg en de naastgelegen percelen, de rooilijn vormt, maar dat lost het probleem niet op: daarmee weet de burger nog altijd niet waar de bouwlijn of achteruitbouwstrook ligt. Het Rooilijndecreet bepaalt dat de Vlaamse Regering nadere regels voor de bouwlijn kan vaststellen, onder meer voor de gevallen waarin het rooilijnplan geen achteruitbouwstrook vastlegt of er geen rooilijnplan bestaat. Maar de Vlaamse Regering maakte daar tot op heden nog geen gebruik van. In de koninklijke besluiten van 1934 was nog wel een achteruitbouwstrook van 8 meter opgenomen, maar die besluiten werden in 2000 opgeheven, blijkbaar per vergissing. De realiteit is dus dat sindsdien langs de overgrote meerderheid van de gewestwegen geen bouwlijn of achteruitbouwstrook meer geldt. In ieder geval heeft AWV niets in handen om een bepaalde bouwlijn af te dwingen. Dat creëert dus niet alleen onduidelijkheid en onzekerheid voor de burger, maar ook voor AWV zelf: vergunningsdossiers langs eenzelfde gewestweg die door verschillende gemeenten loopt, riskeren verschillend beoordeeld te worden.

Het Rooilijndecreet had als doel meer duidelijkheid en rechtszekerheid te creëren, maar in de praktijk is daar tot op heden nog niet veel van in huis gekomen. Noch voor de burger, noch voor AWV is dat een prettige situatie, waardoor het risico op het (onterechte) gebruik van ontworpen rooilijnen toch weer de kop opsteekt. Hopelijk heeft de minister een even klaar en duidelijk antwoord op de problematiek van de ontbrekende rooi- en bouwlijnen.

D. Autokeuring: tijd voor verandering

In de Commissie Mobiliteit en Openbare Werken was op 16 februari 2023 nog de nodige parlementaire aandacht voor de problemen bij de autokeuringsbedrijven en in het bijzonder ook voor het overheidstoezicht op die sector. Ook de Vlaamse Ombudsdienst kan bevestigen dat te veel lopende werven blijven openstaan. Het kan inderdaad niet de bedoeling zijn dat een ombudsdienst met algemene werking te lang en te diep betrokken moet zijn en blijven bij klachtenbeelden die reeds meermaals gesignaleerd zijn en maar niet opgelost raken. In het najaar van 2022 was de Ombudsman alvast een van de respondenten in het kader van de aangekondigde audit (Vlaams Bemiddelingsboek p. 32). Voorts ging de Ombudsman zelf ook meermaals op bezoek bij de raad van bestuur van GOCA Vlaanderen, de laatste maal in het najaar van 2022, toen ook het Departement Mobiliteit en Openbare Werken aanwezig was.

In het Vlaams Bemiddelingsboek 2021 schreef het departement op pagina 12: "*Met GOCA Vlaanderen (expertisecentrum voor autokeuring en rijbewijs) en de keuringsinstellingen wil het departement in 2022 een meer regelmatig*

klachtenoverleg op poten zetten.”. Het ontgoochelt de Vlaamse Ombudsdienst om daar nu in het Vlaams Bemiddelingsboek 2022 geen vervolg op te lezen. Want de meer dan 2.000 cases inzake rijopleiding (vragen, meldingen, klachten) en de meer dan 1.000 cases inzake technische keuring (Vlaams Bemiddelingsboek p. 25) die het departement bereiken, zeggen onvoldoende over wat de keurings- en examencentra zelf registreren en leren uit hun klachten. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt alleszins dat GOCA meer en beter moet rapporteren over onvrede en dat een en ander hoort te getuigen van een intrinsiek besef rond klantgerichtheid.

Als de Vlaams Ombudsdienst terugblijkt, dan is het departement al acht jaar bevoegd voor de autokeuring (sinds 2015), maar de klantvriendelijkheid staat een heel stuk minder ver dan bij twee andere Vlaamse vergelijkingspunten, namelijk (1) de inning sinds 2011 van de verkeersbelasting via de Vlaamse Belastingdienst, en (2) de afhandeling van dienstencheques via Sodexo sinds 2015.

Zo blijft een veel gehoorde opmerking van burgers in de mailbox van de Vlaamse Ombudsdienst *“dat de autokeuring precies lijkt aan te sturen op laattijdige autokeuringen en de daaraan verbonden toeslag”*. Burgers begrijpen maar niet waarop GOCA en het departement wachten om heldere regels en communicatie uit te werken. Verstuur de (groene) herinneringskaart of de elektronische herinnering vóór het begin van de keuringsperiode van twee maanden. Nu wordt die tijdens de periode verstuurd, waardoor nuttige weken nodeloos verloren gaan. Waarom krijgt wie online boekt, niet alle mogelijke afspraakmomenten te zien? Blijkbaar zijn er geblokkeerde momenten (Vlaams Bemiddelingsboek p. 31). Of waarom krijgt wie online of telefonisch boekt, niet gewoon de afspraakmomenten te zien of te horen die misschien nog wel beschikbaar zijn, zij het misschien in een van de omringende autokeuringscentra, ook al behoort of behoren die tot een andere onderneming? Maak meer promotie rond de regel dat een vroege keuring binnen de tweemaandentermijn geen gevolg heeft voor de keuringsdatum.

De Vlaamse Ombudsdienst kan zich alvast geenszins vinden in het standpunt van het departement om klachten over de toeslag wegens laattijdigheid als ongegrond te beoordelen met als reden dat die burgers geen contact opgenomen hadden met het departement of de autokeuring, nadat ze online geen tijdige afspraak hadden kunnen vastleggen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 31). En misschien maar goed ook dat burgers dat niet massaal gedaan hebben, want dan was het bij het departement in de soep gelopen. Bovendien haalt het klachtenrapport zelf aan dat wie alsnog telefonisch een tijdige afspraak probeerde vast te leggen, vaak ook achter het net viste want *“keuringscentra bleken heel moeilijk telefonisch bereikbaar”*. De Vlaamse Ombudsdienst kan bovendien niet aannemen dat wie online een afspraak wil boeken en geen beschikbaarheid meer ziet, dan maar verondersteld wordt om te weten dat, als hij gaat klagen bij het departement, hij plots alsnog een tijdige afspraak kan bekomen. Die mogelijkheid was ook nergens gecommuniceerd. De Vlaamse Ombudsdienst rekent er dan ook op dat dit bijgestuurd wordt.

Een helder kader veronderstelt trouwens ook het afstappen van het achterhaalde formulier ‘terugbetaling toeslag wegens overmacht’. Wat dat laatste betreft, ziet de Vlaamse Ombudsdienst af en toe wel een soepele interpretatie, maar vooral te veel gedoe en overhead. Te verkiezen is een duidelijk kader, dat onmiddellijk toelaat om bij het afrekenen van de autokeuring ter plaatse te trancheren. Denk bijvoorbeeld aan de piste om geen toeslag aan te rekenen aan iedereen die tot een

maand voor de autokeuring reserveerde, of aan de invoering van een joker zodat wie eenmalig een beetje te laat is, daar niet meteen op afgerekend wordt.

En waarom zitten de autokeuringscentra niet in een overheidsjas, zodat de keurings- en examencentra veel meer herkenbaar zouden zijn als plaatsen van overheidsdienstverlening? Bij De Lijn wordt ook een groot deel van de diensten uitgevoerd door private bedrijven, maar aan de bussen gaat men dat niet merken.

Voor het proefproject van GOCA met digitale uitnodiging voor de autokeuring viel de keuze op de eBox, maar binnen Mijn Burgerprofiel is er een knop mobiliteit die maar niet gevuld geraakt met gegevens die een soort van 'autopas' zouden kunnen vormen (vergelijkbaar met de woningpas). Alleen het terugkommoment is daar momenteel voorzien. Ondertussen blijven mensen met papieren keuringsbewijzen rondrijden, zonder digitale weerslag.

Een erg gevoelig punt betreft de onmacht van GOCA en van de handhaving en het toezicht door het departement op processen die behoren tot de harde kern van datgene wat een overheid echt wel zelf in de hand hoort te hebben, bijvoorbeeld de selectie en de opleiding van de examinatoren die het praktisch rijexamen afnemen (2022-5516). Binnen de beslotenheid van de behandeling van die zaak liet de Ombudsman aan het departement weten heel wat ongemak ervaren te hebben en te rekenen op een duidelijk signaal in het klachtenrapport over 2022. De Vlaamse Ombudsdienst apprecieert het dat er nu werk wordt gemaakt van een betere regeling met betrekking tot de examens voor examinatoren (Vlaams Bemiddelingsboek p. 34-35).

E. Proactieve aanpak van de luchthavens

In opdracht van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken werd een maatschappelijke kosten-batenanalyse (MKBA) uitgevoerd over de drie regionale luchthavens: Antwerpen, Oostende-Brugge en Kortrijk-Wevelgem. In juli 2022 raakte bekend dat zowel in Antwerpen als in Kortrijk telkens de sluiting tegen 2030 naar voor kwam als het scenario dat de grootste maatschappelijke meerwaarde oplevert. In Oostende was de sluiting het op een na beste scenario qua maatschappelijke meerwaarde. De omwonenden die hoopten dat daarmee tegen 2030 een einde zou komen aan bepaalde klachtenbeelden, vingen echter bot: eind 2022 werkte de Vlaamse Regering een visie uit om de regionale luchthavens minstens open te houden tot 2040.

Het aantal klachten bij de luchthaven van Oostende was beperkt (Vlaams Bemiddelingsboek p. 225-235). Het is vooral goed om te zien dat de luchthaven zelf in actie geschoten is toen er in 2022 een toename was van het aantal dakpanschades als gevolg van turbulentie door stijgende of dalende vliegtuigen. Alhoewel de luchtvaartmaatschappijen juridisch gezien aansprakelijk zijn voor deze schade, steekt de luchthaven zich hier niet achter weg en komt zij in eerste instantie zelf tussen. Schadelijders kunnen terecht op een rechtstreeks telefoonnummer en na inspectie stuurt de luchthaven zelf een gespecialiseerde dakwerker langs om de schade te herstellen.

Dat is wat burgers van een verantwoordelijke en klantvriendelijke overheid mogen verwachten en in die zin kan de luchthaven hier als goed voorbeeld dienen voor instanties zoals Fluvius, DMOW, De Vlaamse Waterweg enz. die die aanpak nog helemaal niet hebben en zaken doorverwijzen of afwijzen, zich te veel wegstekend achter het juridische kader.

De luchthaven van Antwerpen kende met het hernemen van de activiteiten na de coronaperiode een sterke stijging van het aantal klachten tot 674 (Vlaams Bemiddelingsboek p. 170-224). Ook in vergelijking met het precoranajaar 2019 houdt dit een sterke stijging in, al is 70% van de klachten wel afkomstig van veelmelders, melders die meer dan tien meldingen per jaar doen.

Maar ook de Antwerpse Luchthaven boekt succes met een proactieve communicatie: sinds de aankondiging op de buurtpagina van de luchthavenwebsite van de dagen waarop de bemestingen van het grasland zullen gebeuren, verdween dat klachtenbeeld. Buurtbewoners kunnen zich daar dan op organiseren (ramen toelaten, was niet uithangen ...) zodat ze geen klacht meer indienen.

9. Onderwijs

Het voorbije jaar was er heel wat maatschappelijk debat over de onderwijskwaliteit in Vlaanderen: over de eindtermen, het niveau in vergelijking met andere landen, het lerarentekort, het welzijn van leerlingen en het toenemend aantal tijdelijke en definitieve uitsluitingen in het secundair onderwijs. Toch zijn dit niet de onderwerpen die de Vlaamse Ombudsdienst geregeld bereiken. Enerzijds komt dat omdat het om meer beleidsmatige aspecten gaat zoals hoe het lerarentekort aan te pakken. Anderzijds omdat andere instanties dichter staan bij rechten en plichten op school en daarin adviseren en bijstaan.

Zo wordt er geregeld doorverwezen naar het Kinderrechtencommissariaat. En uiteraard zijn er specifieke commissies voor bepaalde zaken zoals de Commissie inzake Leerlingenrechten voor alles rond inschrijvingen op school, de Commissie Zorgvuldig Bestuur over onder meer schoolkosten of participatie, en de Vlaamse Bemiddelingscommissie bij klachten over toegang tot het buitengewoon onderwijs of een individueel aangepast curriculum in het gewoon onderwijs.

A. Goede communicatie op school

Een hoogoplopend debat over een strafstudie op woensdagmiddag na herhaald te laat komen, met of zonder excuus, zal de Vlaamse Ombudsdienst richting school terugsturen (2022-2697). Bij onenigheid op school kunnen de emoties hoog oplopen. Soms lukt het nog om ouders en school samen aan tafel te krijgen, maar wordt het uiteindelijk een dovemansgesprek en wil een ouder eigenlijk alleen sancties zien.

In dossier 2022-4531 is de aanpak van een incident tijdens de les voor een ouder onvoldoende. De gesprekken met de leerlingen die erop volgen en de coaching van de leerkracht, volstaan voor hem niet. Maar de Vlaamse Ombudsdienst is en blijft een bemiddelingsdienst. Als de vader zelf elk gesprek met de school weigert en alleen in de zwaarste termen sancties blijft eisen, is er geen bemiddeling meer mogelijk.

Dit soort van ervaringen van de Vlaamse Ombudsdienst wordt ook door het GO! zelf opgemerkt. Hun klachtenrapport merkt op dat veel scholen herstelgericht willen werken maar dat sommige ouders alleen repressieve acties wensen (Vlaams Bemiddelingsboek GO! p. 863). In andere dossiers ziet de Vlaamse Ombudsdienst dan weer dat een school tijd vrijmaakt voor een grondig gesprek, al hebben de ouders ondertussen al voor een andere school gekozen (2022-2655). Het werd door de ouders zeer geapprecieerd.

Niet alleen ouders, ook burens komen wel eens tot bij de Vlaamse Ombudsdienst om opnieuw in gesprek te geraken met de school over bijvoorbeeld geluidshinder, zoals in dossier 2022-4415 waar na wat aandringen opnieuw afspraken zijn gemaakt.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt zich eerder terughoudend op en tracht vooral de verstandhouding op school opnieuw op de rails te krijgen, maar waakt er tegelijk wel over dat het Vlaamse onderwijskader op correcte wijze gevolgd wordt. In dossier 2022-8854 wordt een leerling definitief uitgesloten op zijn secundaire school. Niemand betwist de ernst van de feiten of zelfs dat er reden was voor een sanctie. Maar de procedure bij een definitieve uitsluiting is duidelijk: een voorafgaand advies van de klassenraad is nodig. Dat advies en de formele

beslissing dateren van 23 september maar de uitsluiting werd al meegedeeld op vrijdag 16 september. De school reageert nog dat dit meer een advies was om een andere school te zoeken. Maar de mail die er maandag op volgde, stelt zeer duidelijk dat er vrijdag een beslissing viel en dat het voor de zoon *“onmogelijk is om nog verder school te lopen bij ons”*. Dat klinkt niet als een advies. De scholengroep beaamt dat dit geen correcte werkwijze is en dat de communicatie alleen maar tot onvrede kon leiden.

Tuchtsancties zijn ernstige zaken en net daarom is er een specifieke procedure én een beroepsprocedure, die beide hun rol voluit moeten kunnen spelen.

B. Digitaal blijkt niet altijd beter, de school als meester van haar archief

Soms vraagt een klacht slechts een kleine moeite maar is het effect verreikend. In dossier 2022-4622 volgt een studente les in het hoger beroepsonderwijs verpleegkunde maar ze is niet geslaagd. Als zij het volgende jaar een overzicht vraagt van haar examenresultaten, met het oog op een nieuwe start en eventuele vrijstellingen in verdere studies, krijgt zij kortweg het antwoord dat individuele punten niet meer bezorgd kunnen worden omdat deze nu niet meer in Smartschool staan. *“Jouw toetsen zijn ook al allemaal gearchiveerd en het kan niet de bedoeling zijn dat wij die allemaal gaan opzoeken.”* Merkwaardig en ongepast, deze uitspraak, maar gelukkig wordt de situatie snel opgelost en worden de punten bezorgd.

De school kan na een uitschrijving de gegevens blijkbaar niet meer zelf uit Smartschool halen, maar kan het puntendossier wel opvragen bij Smartbit die dit systeem beheert. Hierover worden best goede afspraken gemaakt zodat een school heer en meester blijft van haar eigen archief en ex-leerlingen de nodige hulp krijgen als ze hun studies opnieuw willen oppikken. Het blijft opmerkelijk dat een digitaal archief moeilijker toegankelijk is dan een papieren.

C. Heerlijk heldere B-attesten

Een onderwerp dat op heel wat verschillende manieren terugkomt bij onderwijs, is de complexiteit van regels, de veelheid aan informatie en het jargon. Kortom, er is veel dat moeilijk te verstaan is voor iemand die er niet dagelijks mee bezig is.

In dossier 2022-4624 behaalt de zoon in zijn vierde jaar secundair onderwijs een oriënteringsattest B, met clausulering voor bepaalde richtingen. Het attest vermeldt verder: “met betrekking tot het overzitten van het leerjaar geeft de klassenraad een gunstig advies.”. De vader wendt zich tot de Vlaamse Ombudsdienst. Uiteindelijk snapt hij het attest wel, maar echt leesbaar is het toch niet, tot zelfs een beetje cynisch met ‘gunstig voor overzitten’.

Elk jaar in juni komen ouders bij de Vlaamse Ombudsdienst met vragen over B- en C-attesten. Het advies is telkens: spreek met de school en informeer je goed via het schoolreglement. Toch geldt de algemene bemerking: attesten horen begrijpelijk te zijn voor de lezer. Het model van de attesten wordt vastgelegd door de Vlaamse overheid en werd herschreven. Het ambtelijke *“met clausulering voor”*, dat soms tot vragen leidt of die richtingen nu net wel of net niet gevolgd mogen worden, is vervangen door *“toegelaten tot het volgende leerjaar, behalve”* in de opgesomde richtingen. En het gunstige overzitten wordt eenvoudigweg *“mag wel of niet overzitten”*.

Heerlijk helder, eenvoudig en duidelijk. Dat helpt iedereen vooruit. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan om bij de herwerking van veelgebruikte attesten of brieven altijd samen te werken met het team van Heerlijk Helder. Het klachtenrapport vermeldt dat in 2023 een aantal technieken uit het project Leesbaarheidsinstrument voor Nederlandse Teksten, in samenwerking met de Universiteit Utrecht, zullen worden uitgerold, met focus op de standaardbrieven (Vlaams Bemiddelingsboek p. 832).

D. Hoger onderwijs – aandacht voor grensoverschrijdend gedrag

Het Klachtenrapport van de UGent vestigt opnieuw de aandacht op problemen bij en met doctoraatsstudenten. Klachten gaan over een gebrek aan begeleiding of een promotor die het doctoraatsproject stopzet. Het belang van een doctoraatsbegeleidingscommissie die jaarlijks samenkomt en mee het proces begeleidt, wordt nog eens benadrukt. Vooral buitenlandse PhD-studenten kennen een zekere angst om naar de klachtendienst te stappen en wensen meestal anoniem te blijven. De groep van doctorandi blijft zeer kwetsbaar omdat ze vaak zowel het personeels- als het studentenstatuut hebben en daardoor soms tussen twee stoelen dreigen te vallen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 895 e.v.). Zij hebben een aanspreekpunt bij Trustpunt dat eveneens de meldingen over grensoverschrijdend gedrag ontvangt.

Het jaarverslag van de Genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst gaat uitgebreid in op de aanpak van grensoverschrijdend gedrag in het hoger onderwijs (Jaarverslag Genderkamer 2022 p. 26 e.v.).

Vorig jaar schreef de Vlaamse Ombudsdienst al over de terugbetaling van inschrijvingsgeld, verminderd met een vast bedrag, als een student zich al snel weer uitschrijft. De UGent hanteert sinds 2020-2021 een aanvullende regel voor heel snelle uitschrijvers: als er binnen de 14 dagen, ook na de start van het academiejaar, opnieuw wordt uitgeschreven, wordt het volledige bedrag terugbetaald, inclusief het vaste bedrag. Dat gaat verder dan de regels van andere hogeronderwijsinstellingen. Toch zijn er bij de UGent opnieuw meer klachten over het onbillijk ervaren studiegeld dat stopzetters moeten betalen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 896).

E. Stijgende levensduurte laat zich voelen bij studietoelagen

De stijgende levensduurte laat zich voelen in de klachten, met meer vragen over terugvorderingen en verjaringstermijnen, en over de inkomensberekening.

In dossier 2022-0996 wordt in het najaar 2021 de studietoelage 2018-2019 teruggevorderd. De toelage was toegekend op basis van een vermoedelijk inkomen. Daarbij werd helaas het afzonderlijk belastbaar inkomen niet meegeteld. Bij controle aan de hand van het aanslagbiljet personenbelasting kwam dit naar boven, waarna er wordt teruggevorderd.

Soms is het verschil tussen het vermoedelijke inkomen en het door de fiscus vastgestelde inkomen te wijten aan inkomsten die niet werden meegedeeld of die op het moment van de aanvraag nog niet gekend waren. Het kan bijvoorbeeld gaan over een uitbetaling van achterstallig loon later op het jaar. Maar soms, zoals in dit dossier, zit er helaas gewoon een fout in de berekening. Een verkeerd berekend inkomen geeft natuurlijk geen recht om de toelage te behouden. Er is een verjaringstermijn van 5 jaar waarbinnen fouten rechtgezet worden.

De overheid hoort daarbij wel snel op de bal te spelen. Terugvorderingen zijn nu eenmaal altijd pijnlijk en hoe later dat gebeurt, hoe meer vragen ontstaan over toelaatbaarheid. Zo werd in dit dossier de aanvraag van de zus (om andere redenen) pas op een later tijdstip afgehandeld, in januari 2020. Die aanvraag werd toen wel correct afgewezen wegens een te hoog inkomen. Die gegevens hadden dus anderhalf jaar eerder benut kunnen worden voor de terugvordering.

In 2022-8827 is de terugvordering voor academiejaar 2020-2021 het gevolg van een gedeeltelijke uitschrijving in februari 2021 waardoor de student slechts 12 studiepunten opneemt dat academiejaar. Dat is te weinig in vergelijking met de ondergrens van 27 studiepunten om in aanmerking te komen voor een studietoelage. De terugvordering volgt echter niet op het einde van het academiejaar 2020-2021 maar pas in het najaar van 2022.

De afdeling wijst erop dat de eerste prioriteit de toekenning van de studietoelagen is. Dat is zeer begrijpelijk en daarin is de voorbije jaren een grote vooruitgang geboekt. Maar allicht kan er bij de terugvorderingen meer geautomatiseerd worden of kunnen gegevens beter gelinkt worden om signalen van onterechte toekenning sneller te kunnen oppikken.

De gevoeligheid met de gestegen levensduurte komt ook terug bij de vraag naar de inkomensberekening. In dossier 2022-6611 is er geen recht op een studietoelage. De aanvrager haalt aan dat zijn reële inkomen veel lager ligt dan wat er op het aanslagbiljet personenbelasting staat, doordat er beslag is gelegd op een behoorlijk deel van het inkomen. Studietoelagen moet zich echter houden aan de inkomsten zoals de fiscus die vaststelt. Met een collectieve schuldenregeling, budgetbegeleiding of budgetbeheer wordt geen rekening gehouden. In andere sectoren, zoals bv sociale huisvesting, gebeurt dat wel.

Daar wordt er gekeken naar het actueel besteedbaar inkomen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft al eens aanbevolen om dat te herbekijken in de context van studiefinanciering (Jaarverslag 2007). Toen werd onder meer gereageerd dat er geen centrale databank over schuldbemiddeling is, waardoor deze dossiers extra manueel werk vragen. Maar ook alimentatiegeld zit in de inkomensberekening en moet opgevraagd en verwerkt worden. De huidige levensduurte en het grote belang van een hoger onderwijsdiploma zijn goede redenen om het nog eens te herbekijken zodat een (tijdelijke) precaire situatie niet belet dat iemand kan studeren.

Vooruitgang werd geboekt doordat studenten in situaties van overmacht voortaan niet alleen hun leerkrediet terugkrijgen via de Raad voor betwistingen inzake studievoorgangsbeslissingen. Nieuw is dat ze vanaf 2023-2024 bij een teruggave leerkrediet ook eenzelfde jokerkrediet aan studiepunten krijgen, zodat ze zonder problemen in aanmerking blijven komen voor studietoelagen.

De Vlaamse Ombudsdienst moedigt de hogeronderwijsinstellingen nog eens aan om studenten actief te begeleiden in hun mogelijkheden wanneer een herinschrijving in dezelfde richting geweigerd wordt wegens te weinig leerkrediet. In dossier 2022-6840 gebeurde dit nogal sec met een zeer kort bericht vanuit de hogeschool, zonder link of info over de dienst studiebegeleiding. De boodschap is op zich al zeer ontnuchterend voor de student die dat ontvangt. Het is belangrijk dat men een student niet aan zijn lot overlaat en meteen een aanbod doet om samen te bekijken hoe het dan wel verder kan.

10. Personeelsdossiers

Het thema Personeel verdient ondertussen een apart hoofdstuk in het Jaarverslag. Zelf ontving de Vlaamse Ombudsdienst een kleine honderd klachten rond Vlaamse personeelskwesties, maar in de eerste lijn moet dat vanzelfsprekend een veelvoud geweest zijn. De eerstelijnsrapportage blijft nochtans beperkt, al zijn de klachten ook erg verspreid bij verschillende diensten. Zo maakt het Agentschap Overheidspersoneel slechts melding van dertien eerstelijnsklachten over personeelsadministratie, Vlimpers (het online HR-managementsysteem binnen de Vlaamse overheid) en rekrutering. Maar bijvoorbeeld ook het Agentschap voor Onderwijsdiensten ontvangt personeelsklachten, en klachten rond pesten of over (on)welzijn op het werk volgen een apart parcours via de interne vertrouwenspersonen en de preventieadviseurs.

Krachten moeten dan ook dikwijls gebundeld worden, ook bij ombudsdiensten onderling trouwens. Recent werd samen met de Ombudsdienst voor pensioenen nog een zeer schrijnende situatie voor een GO!-leerkracht met pensioen uitgeklaard. De vrouw was uit haar woning gezet en was door de gemeente ambtshalve geschrapt uit het bevolkingsregister. Daardoor kon haar pensioengeld al maanden niet uitbetaald worden, want dat vereist een inschrijving in het bevolkingsregister. Ze slaagde er zelf niet in om een domicilieadres te bekomen bij het OCMW en had enkel een voorlopig verblijfadres. Door een goede samenwerking en blijvend aandringen kon dit opgelost worden. In februari 2023 kreeg ze negen maand pensioen uitbetaald (2022-8193).

A. Selectieprocedures: feedback vragen om ongenoegen beter te capteren

Bij het Agentschap Overheidspersoneel is zijn proactieve aanpak ongetwijfeld een verklaring voor het lage aantal geregistreerde eerstelijnsklachten: het agentschap anticipeert op klachten over selectieprocedures door na elke procedure alle kandidaten een vragenformulier voor feedback te bezorgen. Op 15.464 sollicitaties, met 3.528 geschikt bevonden kandidaten en 949 ingevulde vacatures in 2022, gaven 789 personen feedback. Een kleine 80% van hen was tevreden tot zeer tevreden. Tegelijk kunnen op die manier problemen in kaart gebracht worden en kunnen er zo nodig aanpassingen volgen. Een deel van de aanwervingen loopt wel binnen de entiteiten zelf.

Niet verder toegelaten worden tijdens een selectieprocedure wordt door sollicitanten dikwijls als pijnlijk ervaren. Het brengt frustratie teweeg en vraagt om empathie van de klachtenbehandelaar. Klachtenbehandeling, ook in de tweede lijn, bestaat uit het toetsen aan de principes van afdoende motivering en goede communicatie en het aanreiken van aanvullende informatie en inzichten. Daarmee wordt de aanwervingsprocedure wel wat transparanter, maar de klachtenbehandeling zal zelden kunnen eindigen in het schorsen of stopzetten van de aanwervingsprocedure.

In 2022-6318 ziet de Vlaamse Ombudsdienst trouwens dat een kandidaat inderdaad niet de vereiste ervaring heeft bewezen, noch in zijn curriculum vitae, noch in de eerste vragenlijst (2022-6318). Een andere kandidaat (2022-3489) kan moeilijk aanvaarden dat één test bij de aanvang van de procedure heeft geleid tot het stopzetten van die bevorderingskans voor haar. Door strenge eliminaties bij de start van de aanwerving wordt de groep sollicitanten meteen klein gehouden, tegelijk worden mogelijk waardevolle kandidaten te vlug aan de kant geschoven.

Bij een aanwerving door De Lijn stelt de Ombudsdienst vast dat de kandidaat alleen mondeling de boodschap gekregen heeft dat hij niet verder kan deelnemen aan de selectieprocedure voor buschauffeur. Daarvoor past toch een duidelijk geschreven bericht met vermelding van waar het is misgelopen en hoe men extra feedback kan krijgen (2022-7775).

In dossier 2022-6012 kon een acceptabele oplossing gevonden zonder het probleem zo te juridiseren dat het voor de rechtbank moest worden uitgevochten. De betrokkene groeit op in Vlaanderen, heeft het Nederlands als moedertaal, legt tot en met zijn bachelordiploma zijn examens af in zijn moedertaal en studeert dan af met een Engelstalig diploma aan een Vlaamse universiteit. Dat laatste wordt op hogescholen en universiteiten erg gestimuleerd, zeker in de richting van de exacte wetenschappen. Volgens de taalregelgeving in bestuurszaken moet hij dan een taalexamen Nederlands op masterniveau afleggen om op masterniveau te kunnen werken bij de overheid. Bij de aanwerving ziet de selectieverantwoordelijke dat over het hoofd. De betrokkene komt als beste uit de selectie en mag beginnen. Maar dan komt de kat op de koord. Hij doet nog snel mee aan het taalexamen Nederlands op masterniveau, maar hij is niet geslaagd. De aanwervende overheid deelt in de fout en biedt een mooie kans aan: de betrokkene mag beginnen op bachelorniveau met functieverhoging en krijgt nog even uitstel om te slagen voor het taalexamen.

B. Hybride werken is het nieuwe werken

In de nasleep van de coronacrisis is het hybride werken ook bij de Vlaamse overheid een blijver en dat bevalt de personeelsleden prima. Wel heeft Vlaanderen sinds corona de abonnementen voor het openbaar vervoer niet meer verlengd en over de terugvordering van de gemaakte kosten via Vlimpers zijn er wel wat klachten. Het Agentschap Overheidspersoneel is afhankelijk van de vervoersmaatschappijen om tot een gebruiksvriendelijker systeem via derde-betaler te komen, maar daar wordt aan gewerkt.

Dat 'plaats- en tijdsafhankelijk werken' blijft toch nog wat wennen voor de buitenstaander en het is frustrerend voor personeelsleden die toch vastzitten aan een strak tijdschema op de werkvloer. De Vlaamse Ombudsdienst ontving een klacht dat een ambtenaar (2022-5836) er door de thuiswerkmogelijkheid de kantjes lijkt af te lopen. Het agentschap onderzoekt de klacht grondig. Met de betrokken ambtenaar zijn er duidelijke agenda-afspraken gemaakt en de werkoutput zit helemaal goed. Het is voor iedereen wennen dat de werkende mens niet meer per se van 9 tot 5 op de werkvloer aan de slag is.

Ondertussen doet de energiecrisis zich zowel thuis als op de werkvloer voelen. Voor veel gebouwen van de Vlaamse overheid werd beslist om de thermostaat wat lager te zetten, meer dan eens tot ongenoegen van stilzittende kantoorwerkers (2023-0857). Die 19°C voelt vrij killig en oncomfortabel aan, wat ook duidelijk zijn effect heeft op het klachtenbeeld bij het Facilitair Bedrijf (Vlaams Bemiddelingsboek p. 919-920).

De codex over het welzijn op het werk bepaalt de wettelijke verplichtingen van de werkgever rond de thermische omgevingsfactoren: 18°C blijkt de minimumtemperatuur te zijn voor kantoorwerk. De Gemeenschappelijke Dienst voor Preventie en Bescherming heeft advies uitgebracht over de aangewezen kantoortemperatuur: het aanhouden van 19°C moet alleszins een tijdelijke

maatregel zijn, die zeker ook moet worden geëvalueerd. Uit studies blijkt dat voor goede werkprestaties bij kantoorwerk 21°C de ideale temperatuur is.

C. Foute loonuitbetalingen: excuses en transparantie zijn op hun plaats

Binnen onderwijs hadden personeelsklachten in 2022 vaker betrekking op de terugvordering van te veel uitbetaald loon. Loopbanen kunnen soms ingewikkeld samengesteld zijn en bij gegevensdoorstroming gaat het wel eens mis. Maar scholen die verkeerde gegevens doorgeven, zouden op een of andere manier toch geresponsabiliseerd moeten worden. Ze zijn een belangrijke schakel in het hele proces.

De Vlaamse Ombudsdienst aanvaardt natuurlijk dat onverschuldigd loon teruggevorderd wordt, mits de mogelijkheid van een redelijk afbetalingsplan. Excuses horen een vanzelfsprekendheid te zijn en de betrokkene verdient ook een heldere uitleg.

In dossier 2022-0624 is de loopbaan van de ambtenaar erg grillig verlopen door ziekte, tijdelijk terug aan de slag, gevolgd door een oppensioenstelling om medische redenen. Daar komen heel wat regels bij kijken en er zijn gedurende vele maanden verkeerde bedragen uitbetaald, deels te wijten aan de late doorstroming van gegevens. De situatie is totaal onoverzichtelijk geworden en de terugvorderingsbrieven bevatten geen toelichting. Het gaat in totaal om meer dan 8.000 euro. De terugvordering was laat op gang gekomen waardoor het nog moeilijker was geworden om een wedersamenstelling te doen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt de dienst om de hele terugvordering in detail toe te lichten. In een gezamenlijk overleg met de ambtenaar kon alles worden uitgeklaard.

Soms zit de zaak al in een verder stadium. In dossier 2022-5812 betekende de gerechtsdeurwaarder een terugvordering van 2.500 euro door het Agentschap voor Onderwijsdiensten. Dat bedrag werd betwist, maar kort daarna volgde de aankondiging van een uitvoerend beslag.

Het agentschap heeft deze zaak aangegrepen om intern passende afspraken te maken: dossiers die dreigen verkeerd te lopen, moeten met de nodige aandacht opgepikt worden, om zo een doorverwijzing naar de centrale invorderingscel en de invordering door een deurwaarder te vermijden. In het concrete dossier kon het terug te vorderen bedrag trouwens gehalveerd worden.

D. Controleartsen zweren nog bij de brievenbus

Laat het duidelijk zijn dat ook de Vlaamse Ombudsdienst controles op afwezigheid door ziekte aangewezen en noodzakelijk vindt. Ze moeten wel correct en met respect voor de rechten en plichten van betrokkenen verlopen. Recent liep nog een bejegeningssklacht binnen over een controlearts, gelukkig snel gevolgd door excuses van Certimed.

Personeelsleden bij de Vlaamse overheid moeten op het moment van aangifte van ziekte in het registratiesysteem Vlimpers telkens hun vaste telefoonnummer, mobiel nummer en adres ingeven. Die communicatiemiddelen blijken niet te worden uitgeput door de controlearts: bij afwezigheid gaat er gewoon nog een bericht in de brievenbus.

In dossier 2022-8231 heeft een ziek personeelslid overeenkomstig het ziekteattest de toelating om de woning te verlaten. De controlearts belt 's namiddags vergeefs aan en steekt in de brievenbus een uitnodiging om diezelfde dag nog naar zijn praktijk te komen. Het personeelslid kijkt die dag niet meer in zijn brievenbus en 's anderendaags laat de controlearts geen bezoek meer toe. Daarop volgt verlies van wedde voor de hele ziekteperiode wegens onttrekking aan de controle. Hij is nochtans in behandeling voor een rugprobleem, wat hij kan bewijzen aan de hand van verschillende attesten van artsen en het ziekenhuis. De betrokkene krijgt ook niet de gelegenheid om (minstens naar de toekomst) een nieuw controlebezoek te ondergaan (op vraag van de werkgever) en leidt daardoor een zwaar financieel verlies. Ook zijn behandelende artsen kunnen dat moeilijk begrijpen. Bovendien werd het personeelslid niet eens ingelicht over de mogelijke beroepsprocedures tegen de genomen sanctie.

Daar waar Vlaanderen digitale communicatie vooropstelt tussen burger en overheid en dat soms zelfs het enige kanaal is voor bepaalde dienstverlening, is dat blijkbaar niet aangewezen bij het bezoek van de controlearts. Moet een ziek personeelslid nu echt meermaals per dag zijn brievenbus checken, in een periode dat er geen sprake meer is van dagelijkse postbedeling?

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt aan dat een controlearts ook hedendaagse communicatie inzet om de zieke ambtenaar toe te laten zich te onderwerpen aan de noodzakelijke controle.

E. Een veiliger weg voor de klokkenluider?

Sinds 2005 geldt er een klokkenluidersregeling voor de Vlaamse publieke sector. De Vlaamse Ombudsdienst is in tweede lijn bevoegd om meldingen van personeelsleden over onregelmatigheden van Vlaamse overheidsinstanties te onderzoeken. Daaraan is ook een (buitengerechtelijke) beschermingsprocedure bij de Ombudsdienst gekoppeld, in geval van represailles tegen de melder.

De nieuwe klokkenluidersregeling voor de Vlaamse publieke sector, ingevoegd in het Bestuursdecreet, is in werking getreden op 11 december 2022. De nieuwe regeling vloeit voort uit de omzetting van EU-Richtlijn 2019/1973 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2019 inzake de bescherming van personen die inbreuken op het Unierecht melden. De Vlaamse Ombudsdienst nam deel aan de stuurgroep die de omzetting van de richtlijn voorbereid heeft.

De klokkenluidersrichtlijn wil personen beschermen die uit de werkomgeving verkregen informatie over inbreuken op bepaalde EU-domeinen melden. De nieuwe regeling verruimt het materiële toepassingsgebied naar meldingen over alle inbreuken op wetgeving die in Vlaanderen van toepassing is, om geen ongelijk beschermingsniveau te creëren. Europa ziet het klokkenluiden als een instrument van handhaving en ziet personen die in en met een organisatie werken, als bevoorrechte getuigen. Ze spelen een sleutelrol bij het voorkomen en onthullen van mogelijke inbreuken op het recht. Daarom heeft Europa een pakket aan gemeenschappelijke minimumnormen opgelegd rond doeltreffende, vertrouwelijke en beveiligde meldingskanalen en wordt de bescherming van de melder stevig ingebed.

De rol van de Vlaamse Ombudsdienst als extern meldingskanaal wordt bevestigd, niet alleen voor personeelsleden maar ook voor specifieke externen van de Vlaamse overheid, voor enkele lokale overheidsinstanties en voor het Vlaams

Parlement en de aan het parlement verbonden instellingen. Audit Vlaanderen speelt als intern meldingskanaal voor de Vlaamse administratie en het externe meldingskanaal voor de meerderheid van de lokale besturen een centrale rol.

De nieuwe regelgeving heeft een aantal zwakkere punten uit de bestaande regeling weggewerkt. Er zijn onder meer duidelijkere regels over ontvangst en verwerking van meldingen, met een maximale afscherming van de identiteit van de melder. Feedback naar de melder is van groot belang en er wordt aan de meldingskanalen een termijn opgelegd van drie maanden om tot een conclusie te komen. Het persoonlijke toepassingsgebied is ruimer geworden: niet alleen personeelsleden in actieve dienst kunnen melden, maar ook bepaalde externen kunnen een inbreuk melden, bijvoorbeeld een stagiair, een gepensioneerde medewerker of een leverancier.

De bescherming van de klokkenluider vloeit rechtstreeks voort uit het Bestuursdecreet. De represailles die niet genomen kunnen worden naar aanleiding van een melding staan opgesomd. Pesten, het onthouden van opleiding, degradatie of ontslag kunnen niet het antwoord zijn op een melding. De lijst is niet limitatief. De werkgever zal het bewijs moeten leveren dat er geen mogelijk verband is tussen de genomen maatregel en de gedane melding. De bescherming tegen maatregelen is nu onbeperkt in de tijd, uiteraard op voorwaarde dat er een link kan gelegd worden naar de melding.

De klokkenluider moet wel gegronde redenen hebben om te geloven dat de gemelde informatie op het moment van de melding juist is. De Europese Unie heeft opgedragen dat er sancties moeten zijn voor personen die een melding belemmeren, voor personen die de geheimhouding van de identiteit van melders schenden maar ook voor personen die bewust onjuiste informatie gemeld of openbaar gemaakt hebben.

Voor het onderwijs is de richtlijn nog niet omgezet, hoewel december 2021 eigenlijk de deadline was. Een voorontwerp van decreet beperkt het materiële toepassingsgebied binnen onderwijs tot wat de Europese Unie oplegt (o.m. overheidsopdrachten, gegevensbescherming), wat veel enger is dan voor de andere entiteiten in de Vlaamse publieke sector. De decreetgever zal erover moeten waken dat voor de personeelsleden van de onderwijsinstellingen die onder de oude regeling vielen (zoals de UGent), de klokkenluidersregeling evenwaardig wordt vastgelegd. Artikel 25 van EU-Richtlijn 2019/1937 bevat namelijk een duidelijke non-regressieclausule: onder geen beding mag er verlaging zijn van het in de lidstaten bestaande beschermingsniveau.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft een nieuw mailadres gecreëerd om meldingen afgebakend en veilig te laten verlopen: klokkenluiden@vlaamseombudsdienst.be. Tot nu werden daarop alleen informatievragen ontvangen en enkele meldingen buiten het toepassingsgebied. Ondertussen werkte de Vlaamse Ombudsdienst in 2022 verder aan zijn expertiseopbouw door het opvolgen van het wetgevend proces tot omzetting van de richtlijn, door het volgen van studiedagen en door deel uit te maken van het Europese netwerk NEIWA (Network of European Integrity and Whistleblowing Authorities). Dat netwerk wil door uitwisseling van ervaringen en kennis uitgroeien tot een heus expertiseplatform.

In klokkenluidersdossier 2022-0537 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aan de betrokken overheidsinstantie gevraagd om de tuchtprocedure tegen de ambtenaar-melder stop te zetten wegens een mogelijk causaal verband met de

door de ambtenaar gedane melding rond gemelde veiligheidsproblemen. De betrokken entiteit ontkende de gemelde problemen niet, maar vond dat er voldoende gevolg aan gegeven was. Een stakingsaanzegging enkele maanden na de melding maakte nochtans duidelijk dat de problemen nog niet afdoende waren opgelost. Toch legde de entiteit de bescherming door de Ombudsdienst naast zich neer en wilde zij de tuchtprocedure tegen de melder verderzetten. Pas na een verslag aan de minister was er bereidheid om mee te werken aan de herplaatsing van de ambtenaar, wat eind februari 2023 afgerond kon worden.

11. Overige

A. Dierenwelzijn: waar blijft de Codex?

Jaarlijks ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst schrijnende verhalen over verwaarloosde en mishandelde dieren. De melders worden meteen doorverwezen naar het meldpunt bij Dierenwelzijn Vlaanderen.

Maar als bemiddelende instantie hanteert de Vlaamse Ombudsdienst altijd verschillende invalshoeken. Zo rapporteerde de Vlaamse Ombudsdienst in het jaarverslag 2020 ook over een verzoeker wiens kudde schapen in beslag werd genomen (2020-2748). Hevig protest en onbegrip bij de beslagene. Hij had immers nog heel wat andere dieren onder zijn hoede waarvoor de goede zorg niet ontkend kon worden. Intussen blijkt die verzoeker door het Hof van Beroep op 8 september 2022 strafrechtelijk vrijgesproken te zijn voor de inbreuken op basis waarvan hij zijn kudde twee jaar geleden verloor.

De voorbije jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst al aandacht gevraagd voor voldoende rechtsbescherming van de eigenaar van in beslag genomen dieren bij het opstellen van de toekomstige Codex Dierenwelzijn. Hoewel opgenomen in het Vlaams Regeerakkoord van 2019, ligt er nog geen (voor)ontwerp op de regeringstafel.

Voorop het vlak van informatie en transparantie rond de inbeslagname knelt het schoentje. Zo ontvangt een eigenaar op het moment van inbeslagname van zijn dieren geen enkele geschreven informatie, noch over de inbeslagname, noch over wat hij kan of moet doen. Dierenwelzijn Vlaanderen erkent dat probleem, beseffend dat mondeling meegedeelde informatie in een dergelijke situatie niet blijft hangen. In dossier 2022-5999 worden er bij de verzoekster 31 katten in beslag genomen. Het proces-verbaal over die inbeslagname valt 17 dagen later in de bus. Al die tijd is de beslagene in het ongewisse gebleven.

Dierenwelzijn werkt al enige tijd aan een ontwerp van een leesbare brochure waarin de procedure wordt toegelicht en die kan worden overhandigd bij inbeslagname door de dienst of de lokale politie. De Vlaamse Ombudsdienst rekent nu op een spoedig resultaat, en wijst er meteen op dat, voortgaand op het klachtenrapport van het departement (Vlaams Bemiddelingsboek p. 249-250), de informatieverstrekking ook bij controlebezoeken beter kan.

Ondertussen blijft een strijdvaardige vzw ook in 2022 geregeld advertenties over illegale dierenopvang aan de Vlaamse Ombudsdienst en aan Dierenwelzijn signaleren, maar het blijft een moeilijke opdracht om iedereen de wet te doen naleven.

B. Landbouw en Visserij: ongenoegen vindt andere kanalen

Klachtencijfers zijn relatief, en dat kan goed geïllustreerd worden in het beleidsdomein Landbouw en Visserij. Voortgaand op de klachtenrapportage (Vlaams Bemiddelingsboek p. 974 e.v.), moet er in de sector wel bijzonder weinig ongenoegen bestaan over de werking van de Vlaamse overheid. Wie enigszins de media volgt, heeft niet bepaald die indruk.

Maar natuurlijk beseft de Vlaamse Ombudsdienst ook wel dat het ongenoegen van landbouwers doorgaans en zeker in 2022 vooral gericht is op beleidskwesties en

de mestproblematiek, waarvoor andere kanalen geschikter zijn dan het klachtenkanaal van het departement.

Zowel het departement als het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM) verwijzen zelf nog naar de bezwaarprocedures, die veel onvrede opvangen. De klachtenbehandelaar van VLAM vermeldt daarbij proactief grondige ondersteuning te hebben geboden aan de dienst inningen van bijdragen, voor een klantvriendelijke en bemiddelingsgerichte communicatie (Vlaams Bemiddelingsboek p. 976).

Dat is erg nuttig want elk jaar krijgt de Vlaamse Ombudsdienst wel enkele klachten over de verplichte bijdrage in het promotiefonds 'niet-eetbare tuinbouwproducten'. Zo vond een kleinschalig werkende tuinaannemer dat ze met haar eigen sociale media haar specifieke doelgroep voldoende bereikte en de algemene promotie van VLAM voor haar geen meerwaarde had (2022-0805). Een bedrijf gespecialiseerd in alpinismetechnieken en vooral actief in het glazenwassen van hoge gebouwen viel net niet uit de lucht bij de aanrekening van een bijdrage als tuinaannemer. Het vond de bijdrageplicht ongepast voor zijn specifieke situatie. VLAM baseert zich op NACEBEL-codes, en het bedrijf had (naast een reeks andere) ook die code laten registeren voor het uitzonderlijke geval een verticale tuin onderhouden moest worden (2022-7523).

De Vlaamse Ombudsdienst rekent erop dat ontvangen bezwaren en klachten tot een voldoende kritische reflectie leiden bij VLAM en haar sectorgroepen over de meest passende afbakening van de bijdrageplichtigen en de meest passende promotieactiviteiten.

Bij het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) bevatten alvast de rapporten van de eenheden 'Plant' en 'Dier' geruststellende indicaties dat men er leert uit klachten, bij de andere eenheden is dat minder tot niet duidelijk (Vlaams Bemiddelingsboek p. 977-988).

C. Onroerend Erfgoed: de grenzen van ombudswerk

Het agentschap Onroerend Erfgoed rapporteert over zeven ontvankelijke klachten, wat toch weinig is als men bedenkt dat eigenaars van beschermde gebouwen op moeilijke regelgeving botsen en zelf hun weg moeten vinden. In dossier 2022-1108 nog kaart een eigenaar aan dat Onroerend Erfgoed hem geen fiscaal attest wil afleveren voor gedane onderhoudswerken, die in strikt afgelijnde gevallen kunnen leiden tot vermindering van de personenbelasting. Omdat dat probleem gekend is, zet het agentschap al jaren in op informatiecampagnes. Maar duidelijk niet elke eigenaar pikt die informatie op. Het agentschap zou toch eens moeten onderzoeken hoe de informatie gerichter kan verlopen, bijvoorbeeld via de erfgoedconsulenten.

Een ander fiscaal voordeel is de vermindering van verkooprechten (artikel 2.9.4.2.10, §2, 1^o Vlaamse Codex Fiscaliteit). Een belangrijke voorwaarde is dat de kopers zich ertoe verbinden het genoten voordeel binnen vijf jaar vanaf de datum van de authentieke akte te investeren in werken die noodzakelijk zijn voor het behoud of de herwaardering van erfgoedkenmerken van het goed, zoals opgenomen in een goedgekeurd beheersplan.

In dossier 2022-5815 genoten de kopers een dergelijke vermindering van de verkooprechten bij de aankoop van een appartement in een voormalige havenloods, waarvan (alleen) de metalen structuren als monument beschermd

zijn. Om de korting te behouden, moet men via het agentschap het attest 'recht op halvering van de verkooprechten' verkrijgen. Het agentschap weigert in dit geval, onder andere omdat het gaat om investeringen aan het (beschermde) gemeenschappelijke deel en niet aan de privatieve delen van hun appartement. Nochtans was zo'n attest wel toegekend aan een andere koper van een appartement in hetzelfde gebouw. En bovendien had de Vlaamse Belastingdienst bij de aankoop van hun appartement na ingewonnen advies de vermindering wel toegekend.

De Vlaamse Ombudsdienst leest in de regelgeving geen voorwaarde dat alleen investeringen aan de privatieve delen in aanmerking komen. Om uitleg gevraagd over de verschillende benadering, verwijst de Vlaamse Belastingdienst gewoon door naar het agentschap Onroerend Erfgoed. Verdere bemiddeling leidt tot niets en uiteindelijk starten de verzoekers een rechtszaak bij de Raad van State.

De klachtencoördinator rapporteert dat de fiscale voordelen voor werken aan onroerende goederen geëvalueerd zullen worden in 2023. Een uitstekend idee, want de Vlaamse Ombudsdienst ziet niet in waarom noodzakelijke investeringen aan de gemeenschappelijke delen van een monument niet fiscaal aangemoedigd zouden mogen worden.

Verder heeft de Vlaamse Ombudsdienst bemiddeld tussen een erkend archeologiebedrijf en het agentschap, dat een evaluatieprocedure opgestart had wegens ondermaatse archeologienota's, inbreuken op de regelgeving en de code van goede praktijk, en het gebrek aan opvolgingsacties na ingebrekestellingen. Zo'n procedure kan leiden tot schorsing en zelfs intrekking van de erkenning. Het bedrijf verweet het agentschap vooringenomenheid en eiste zelfs het ontslag van enkele consulenten. De Ombudsdienst heeft getracht een gesprek mogelijk te maken waarbij beide partijen enkele dossiers op tafel konden leggen. Gesprekken op dossierniveau riskeren te verzanden in een stellingenoorlog rond het grote gelijk, maar kunnen ook voor beide betrokken partijen leiden tot meer inzicht, excuses en eventueel verbeterprocessen. Maar het water tussen partijen bleek te diep.

Die hele evaluatieprocedure van erkende archeologiebedrijven moet toch eens kritisch tegen het licht gehouden worden. Ze is alvast te summier uitgeschreven in de regelgeving (artikel 3.5.8 Onroerenderfgoedbesluit) en lijkt onvoldoende garanties te bevatten voor een afdoende woord/wederwoord. Een meer duidelijke scheiding tussen de entiteit die inbreuken op de regelgeving vaststelt en de entiteit die zich uitspreekt over schorsing en intrekking, kan de aanvaarding van moeilijke beslissingen bevorderen.

De Vlaamse Ombudsdienst kon wél succesvol bemiddelen voor enkele uitbaters van handelszaken in de winkelstraten van Dendermonde (2022-8861). Het verderzetten van het archeologisch vooronderzoek met boringen van meerdere proefputten - ondanks de schorsing van de omgevingsvergunning - viel de uitbaters zwaar. Ze vreesden dat de omgevingshinder het succes van de eindejaarsshopping zou ondermijnen. Het agentschap Onroerend Erfgoed bevestigde dat het vooronderzoek niet vergunningsplichtig is. Daarop nam de Ombudsdienst contact op met de opdrachtgever, de stad. Die had begrip voor de situatie en was vlot bereid om de archeologiewerken op te schorten tijdens de drukke eindejaarsperiode en de soldenmaand januari, én om rechtstreeks het gesprek aan te gaan over de verdere planning.

D. Cultuur, Jeugd, Media en Sport: diverse gevoeligheden

De kwaliteit van het klachtenmanagement bij het Departement Cultuur, Jeugd en Media lijkt gunstig te evolueren. Zo werd er in een dispuut tussen cultuurorganisaties bij een gezamenlijke aanvraag tot projectsubsidies een grondig onderzoek gevoerd door de dienst (2022-2806 en Vlaams Bemiddelingsboek p. 446). Alle partijen werden uitgenodigd tot gesprek. Los van de individuele oplossing trad men ook toekomstgericht op door de handleiding te verduidelijken. Bovendien werd gereflecteerd over de suggestie om samenwerkingsverbanden te formaliseren (die de sector, wegens planlast, niet ten goede zou komen). Een mooie dialoog, die vaker mag voorkomen.

Sport Vlaanderen heeft over zijn gevarieerde dienstverlening een honderdtal klachten ontvangen. Zelf werd de Vlaamse Ombudsdienst slechts enkele keren aangesproken, recent nog over het uurrooster voor een opleiding tot initiator zwemmen (2022-8631) en over de nieuwe regel dat sportkampen onmiddellijk online afgerekend moeten worden, met alleen een uitzondering voor instellingen en OCMW's. Een alleenstaande ouder met twee kinderen drong toch aan op enige versoepeling en kreeg alsnog een afbetalingsplan (2022-8753).

Sport Vlaanderen ontvangt ook klachten over Vlaamse sportfederaties, maar kan dan in principe alleen toetsen aan de erkennings- en subsidievoorwaarden. Als het ongenoegen over andere aspecten gaat, speelt zij de klacht door naar de betrokken sportfederatie. De Vlaamse Ombudsdienst leest tevreden dat Sport Vlaanderen indien nodig dan wel nog een bemiddelende rol probeert te spelen tussen de klager en de sportfederatie.

Van de VRT heeft de Vlaamse Ombudsdienst dit jaar zeer laat de klachtenrapporten ontvangen. Dat valt te betreuren want vanzelfsprekend zit het overgrote deel van de VRT-klachten in die eerste lijn, en de Vlaamse Ombudsdienst is niet bevoegd voor klachten over programma's van de nieuwsdienst. Daar is een eigen VRT-nieuwsombudsman voor. Tot eind augustus 2022 was dat Tim Pauwels. Sinds januari 2023 heeft Bert Lauwers die functie overgenomen.

Een snelle lezing van het klachtenrapport van de VRT wijst uit dat het vernieuwde online platform VRT MAX de meeste klachten opleverde. Diverse problemen de eerste maanden zorgden voor haperingen tijdens het kijken of een livestream die niet werkte. Heel wat bugs konden met geregelde updates aangepakt worden (Vlaams Bemiddelingsboek p. 472). Doordat meer en meer mensen online kijken, zorgt VRT MAX globaal wel voor een afname van het aantal klachten. Online heb je geen ergernis over uitzendingen, programmawijzigingen of een te late start van je favoriete programma.

Vanuit de tweede lijn ziet de Vlaamse Ombudsdienst dat kijkers en luisteraars de VRT blijven aanspreken op zijn voorbeeldfunctie. Dat gebeurde de voorbije jaren onder meer met betrekking tot de cruisereizen van Klara, de verre verplaatsingen voor Die Huis of de vele gokreclames rond sportprogramma's.

In 2022 kwamen er reacties op 'Gas geven!', een rubriek in het tv-programma 'Iedereen beroemd' waarmee je een jaar lang gratis energie kunt winnen. De samenwerking met een energieleverancier stootte een aantal kijkers tegen de borst (2022-5990). Maar niets belet die samenwerking. De Vlaamse Ombudsdienst kaartte wel aan dat de rubriek misschien beter gebruikt kan worden om zuinig

energiegebruik aan te moedigen. De deelnemers worden bijvoorbeeld bevraagd over hun energieverbruik.

Een ander gevoelig item is diversiteit op het scherm. In dossier 2022-5274 klaagt een burger dat er zo weinig ouderen te zien zijn in spelprogramma's. Opvallend is dat de jaarlijkse diversiteitsmonitor die de VRT op de website publiceert daar ook niets meer over blijkt te zeggen. Toch volgt de VRT dit op en wordt gelet op de vertegenwoordiging van 65-plussers onder personages en schermgezichten in verschillende programma's als 'Hotel romantiek', 'Iedereen beroemd', 'Taboe' of 'First Dates'. Aparte cijfers voor spelprogramma's zijn er niet, maar de VRT merkt wel dat bepaalde groepen zich minder snel inschrijven voor spelprogramma's. Dat wordt nog eens onder de aandacht gebracht van de programmamakers. Globaal wordt de zichtbaarheid van ouderen nog altijd jaarlijks gemeten. De diversiteitsmonitor volgt vier criteria op maar in de gepubliceerde cijfers kwamen er slechts drie aan bod. Best blijven alle vier de criteria jaarlijks zichtbaar.

Gevoelig lag ook het schrappen van een aantal afleveringen van FC De Kampioenen wegens verouderde en nu als ongepast ervaren humor (2022-5328). De beslissing werd al snel herzien. De afleveringen staan opnieuw online, nu met een waarschuwing erbij.

De VRT-nieuwsombudsman signaleert de hoge verwachtingen van kijkers en luisteraars en het belang van een breed gedragen feedbackcultuur. Mensen zoeken langs allerlei wegen naar interactie met de redactie. Onderaan elk webartikel staan er knoppen waarmee de lezer fouten kan melden of vragen kan stellen. Via Facebook, Twitter en Instagram worden er dagelijks reacties gepost. De nieuwsombudsman beveelt aan om die interactie verder uit te bouwen tot een volwaardig vierde medium naast televisie, radio en online. Een startpunt moet al minstens een performantere zoekfunctie zijn op VRT NWS. Al te veel lezers reageren dat ze zaken niet terugvinden in het online nieuwsaanbod, wat al snel tot de veronderstelling leidt dat de VRT "dingen wegmoffelt". (Vlaams Bemiddelingsboek p. 512-513).

Cultuur, Jeugd, Sport en Media komen verder ruim aan bod in het Jaarverslag 2022 van de Genderkamer.

E. Bestuurszaken: een breed klachtenbeeld van 1700 tot Coldplay

Digitaal Vlaanderen staat in voor de gekende 1700-dienstverlening, die in 2022 meer dan een miljoen keer gebruikt is, en de centrale website van de Vlaamse overheid vlaanderen.be, met ruim 30 miljoen bezoekers in 2022. Bovendien is het agentschap ook verantwoordelijk voor datastromen tussen en met Vlaamse overheidsdiensten. Het is dus veruit de grootste speler in de relaties tussen burger en overheid.

Het mag dan zowel voor de burger maar ook voor de overheidsdiensten die zelf een beroep doen op het agentschap een geruststelling zijn dat de klachtenbehandeling er op punt staat, met constante aandacht voor verbeteracties en een uitgesproken openheid tot constructieve samenwerking met andere diensten voor uiteenlopende informatieprocessen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 950-951).

Voor ambtenaren zelf is ook de dienstverlening door het Facilitair Bedrijf elke werkdag van belang. Klachten over de temperatuur in Vlaamse

overheidsgebouwen kwamen reeds aan bod in het hoofdstuk Personeelszaken p. 67. Dat is meteen ook de meest voorkomende klacht die het Facilitair Bedrijf in 2022 ontvangen heeft. Verder wordt gerapporteerd over de omgang met klachten over schoonmaak en over catering (Vlaams Bemiddelingsboek p. 919-920). Het hele rapport getuigt van de snelst mogelijke oplossingsgerichte aanpak en soms wordt ook een compensatie aangeboden. Maar voor warmere temperaturen zal het toch wachten zijn tot de lente.

Het Agentschap Binnenlands Bestuur heeft wegens zijn rol in het bestuurlijk toezicht op lokale besturen vanzelfsprekend veel ervaring met klachtenbehandeling op zich. Het Lokaal Bemiddelingsboek bevat een uitgebreid rapport over die klachten die het agentschap over lokale besturen ontvangen heeft. In het Vlaams Bemiddelingsboek (p. 926 e.v.) wordt gerapporteerd over de klachten over de eigen werking van het agentschap, bijvoorbeeld een klacht over de behandeling van een klacht over een lokaal bestuur. Om de complexe cascade vol te maken, is de Vlaamse Ombudsdienst bevoegd voor een klacht over de behandeling van een klacht door het agentschap van een klacht over een lokaal bestuur (recent nog in 2023-0564). Met gezond verstand focussen op de essentie is dan aan orde.

Het Agentschap Integratie en Inburgering toont al jaren een open en constructieve houding ten aanzien van klachten en andere signalen over de verschillende werkingsdomeinen van zijn organisatie. Specifiek in dit klachtenbeeld is de zorg voor passende communicatie in uiteenlopende talen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 958). Zelf heeft de Vlaamse Ombudsdienst een dossier behandeld van iemand die al lange tijd pogingen doet om vrijgesteld te worden voor de cursus Nederlands wegens xenoglossofobie (angst voor vreemde talen), maar eerder opgelegde boetes al vergeefs voor de rechter aangevochten had wegens onvoldoende overtuigende medische attesten (2022-4767).

Vanuit een onafhankelijke positie is het soms iets makkelijker om uit te leggen waaraan medische attesten moeten voldoen om een (tijdelijke) vrijstelling te verkrijgen en volgende boetes te vermijden, maar voor de meest aangewezen oplossing - het wegwerken van de fobie - kan noch het agentschap noch de Vlaamse Ombudsdienst zorgen.

Toerisme Vlaanderen heeft voornamelijk onontvankelijke klachten ontvangen, zoals de schade aan een caravan op een camping (Vlaams Bemiddelingsboek p. 962). Gericht doorverwijzen blijft een belangrijk en waardevol onderdeel van het takenpakket van elke klachtendienst.

Het nieuwe Agentschap Justitie en Handhaving heeft tijdens zijn eerste werkjaar voornamelijk klachten behandeld over (technische) problemen met het materiaal voor elektronisch toezicht, over onduidelijkheid van procedures en over de laattijdigheid van verslagen. Een aantal bejegeningssklachten kon veelal teruggebracht worden tot telefonische miscommunicatie. De Vlaamse Ombudsdienst leest graag dat de meerderheid van de klachten op bemiddelende wijze afgehandeld zijn en het agentschap zijn klachtenprocedure dit jaar zal evalueren om de aanpak en inbedding in de organisatie te optimaliseren (Vlaams Bemiddelingsboek p. 961). Daarbij mag een kennismaking met de tweedelijnswerking, ook los van die recente klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst (2023-0085), gerust op de agenda gezet worden.

En om muzikaal af te ronden: wie een verband zoekt tussen The Rolling Stones, Ed Sheeran, Coldplay en de Vlaamse overheid, vindt dat in het klachtenrapport van

Toegankelijk Vlaanderen (Vlaams Bemiddelingsboek p. 991-995). In tweede lijn heeft de Vlaamse Ombudsdienst nog een aanhoudende klacht (2022-8157) helpen afronden over een andere taak van het agentschap: adviesverlening over toegankelijkheid van onder meer appartementsgebouwen. Voor het eigen ombudsadvies aan socialehuisvestingsmaatschappijen over de toekenning van passende parkeerplaatsen wordt verwezen naar het hoofdstuk Wonen p. 42.

12. Enkele kerncijfers

De belangrijkste cijfers over de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in brede zin zijn terug te vinden in de bemiddelingsboeken bij dit jaarverslag.

Wat de eigen werking van de Vlaamse Ombudsdienst betreft, zijn dit de kerncijfers:

Tabel 1: Dossiers en snelle hulpverleningen

	2020	2021	2022
Nieuwe dossiers	942	753	901
Beoordeelde dossiers	885	754	872
Behandelde dossiers	961	828	1.001
Doorverwijzingen	7.611	8.124	9.103
Totaal	8.572	8.952	10.104

Tabel 2: Verzoening

	<i>Aantal</i>	<i>%</i>
Verzoend	415	45,4
Niet verzoend	21	2,3
Niet verzoenbaar	479	52,3

Tabel 3: Dossiers per thema (in procenten)

Energie, Water, Omgeving	19,7
Welzijn	15,6
Mobiliteit (Openbare Werken, de Lijn)	11,6
Belastingen	10,4
Gender	9,6
Werk en Economie	9,1
Wonen	8,1
Onderwijs	4,7
Personeelszaken	3,4
Lokale Ombud	3,2
Overige(*)	4,5

(*) O.m. Bestuurszaken, Dierenwelzijn, Landbouw en Visserij