



Vlaams  
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 1  
3 maart 2020 (2019-2020)

## **Jaarverslag**

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019



Mevrouw de parlementsvoorzitter,  
Mijnheer de minister-president,

“Autokeuring de blik voor(r)uit”, zo titelde een rapport van de Vlaamse Ombudsdienst in juli 2019.

Het rapport maakte op dat moment een balans nadat de Vlaamse overheid aan enkele tientallen Vlaamse autobestuurders de prijs van een nieuwe voorruit terugbetaalde. Die terugbetaling kwam er nadat de autokeuring begin 2019 te enthousiast auto’s had afgekeurd wegens een barstje in de voorruit. De gedupeerde autobestuurders hadden hun oude voorruit noodgedwongen, maar in feite dus onterecht, vervangen door een nieuwe.

Belangrijker dan die schadevergoedingen was dat dit voorval ervoor zorgde dat de overheid eindelijk werk maakt van een website met een duidelijke voorstelling van de door de overheid gewenste staat van het voertuig wanneer de auto aangeboden wordt bij de autokeuring.

“De blik vooruit” is vandaag tegelijk ook het opschrift van een jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst, dat vooral resultaten toont van alternatieve geschillenbeslechting rond onvrede uit 2019: resultaten die doorgaans maar bereikt worden wanneer men erin slaagt om de fase van onvrede achter zich te laten en samen vooruit te kijken.

De ombudsman vraagt om gehoord te worden over dit jaarverslag in verschillende parlementaire commissies in aanwezigheid telkens van de vakminister.

Met vriendelijke groeten,

Bart Weekers,  
Vlaams Ombudsman



## INHOUD

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Leeswijzer .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6  |
| Algemeen Beleid.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 7  |
| Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting blijkt vooruit<br>Digitaal bestuur: @mijnburgerprofiel                                                                                                                                                                                                                         |    |
| Belastingen.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 11 |
| Zorg nu snel voor een renovatie-genadejaar<br>Fiscaliteit: nog enkele andere beschouwingen<br>Helpende hand bij de erfbelasting<br>Digitalisering: vele mogelijkheden, complexe uitvoering<br>Maatwerk is altijd een meerwaarde bij belastingen<br>Automatische toekenning van de vrijstelling van onroerende voorheffing |    |
| Energie .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 13 |
| Een gebruiksvriendelijke EnergiePrestatie- en Binnenklimaatregelgeving<br>De Vlaamse dakappartementbewoner<br>Te veel pop-uppremies<br>Respect voor het moment van de investeringsbeslissing                                                                                                                              |    |
| Wonen .....                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 16 |
| Verfijn schatting marktwaarde sociale huur<br>Wonen in Vlaams Bemiddelingsboek 2019<br>Alternatieve geschillenbeslechting bij sociale huur<br>Premies en tegemoetkomingen                                                                                                                                                 |    |
| Omgeving – Water.....                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 19 |
| Voortaan een volledig beeld op de eerstelijnsklachten<br>LAC-werking water moet performanter<br>Alleen LAC voor betaalproblemen<br>Andere facturen en een slagkrachtige regulator VMM                                                                                                                                     |    |
| Omgeving in brede zin .....                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 22 |
| Maak de vergunning zichtbaar in het Omgevingsloket<br>Doorverwijzingen en alternatieve geschillenbeslechting<br>Compliance promotion<br>Geluidshinder<br>Stookoliefonds operationeel in 2020?<br>Het Bemiddelingsboek Omgeving<br>Landbouw en Visserij<br>Dierenwelzijn<br>Drie aanbevelingen rond justitie en handhaving |    |
| Mobiliteit en Openbare Werken .....                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 29 |
| Uitstekende eerstelijnsklachtenbehandeling neemt onvrede niet weg<br>Alleen de zwartrijder klaagt niet over de afgeschafte rit<br>Richting cashless betalen bij De Lijn / ecocheques                                                                                                                                      |    |

|                                                                                                                                                                                    |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| De helft van alle tram- en busritten toegankelijk in 2030<br>Departement MOW zet stappen vooruit<br>Terugkom-moment: integraal Vlaams handhaven<br>De andere mobiliteitsopdrachten |    |
| Welzijn en Onderwijs.....                                                                                                                                                          | 34 |
| Automatische toekenning van rechten                                                                                                                                                |    |
| Te lang op dezelfde nagel kloppen                                                                                                                                                  |    |
| Neem meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen                                                                                                                         |    |
| Evergreens Onderwijs                                                                                                                                                               |    |
| Alternatieve geschillenbeslechting beantwoordt juridisering                                                                                                                        |    |
| Meldpunt Zorg                                                                                                                                                                      |    |
| Ombudsdiensten ziekenhuizen en geestelijke gezondheid                                                                                                                              |    |
| Voorstel van oplossing voor de halfwezen                                                                                                                                           |    |
| Werk en Economie.....                                                                                                                                                              | 40 |
| Handhaving dienstenchequebedrijven via erkenning                                                                                                                                   |    |
| VDAB: telkens weer de vrijstellingen voor opleiding                                                                                                                                |    |
| Klachtenbeeld hinderpremie droogt eindelijk wat op                                                                                                                                 |    |
| Mensenrechten voor iedereen, door iedereen.....                                                                                                                                    | 43 |
| Specifieke opdracht: discriminatie geslacht en gender                                                                                                                              |    |
| #metoo zet aan om specifieke werking uit te bouwen                                                                                                                                 |    |
| Bestuurszaken .....                                                                                                                                                                | 48 |
| Eerste editie Lokaal Bemiddelingsboek                                                                                                                                              |    |
| Personeelsaangelegenheden AGO                                                                                                                                                      |    |
| Integriteitsmeldingen: dalende trend zet zich verder                                                                                                                               |    |
| Cijfers en statistieken .....                                                                                                                                                      | 50 |
| Bijlagen:                                                                                                                                                                          |    |
| – Vlaams Bemiddelingsboek 2019                                                                                                                                                     |    |
| – Bemiddelingsboek Ziekenhuizen 2019                                                                                                                                               |    |
| – Lokaal Bemiddelingsboek 2019                                                                                                                                                     |    |
| – #Metoo-rapport                                                                                                                                                                   |    |
| zie <a href="#">dossierpagina</a> op <a href="http://www.vlaamsparlement.be">www.vlaamsparlement.be</a>                                                                            |    |

## Leeswijzer / samenvatting

De blik vooruit

Dit is het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst, een ombudsman die werkt vanuit de tweede lijn.

U leest dit jaarverslag samen met verschillende Bemiddelingsboeken. Die boeken bundelen de rapportages van het terreinwerk vanaf de eerste lijn. Aan het woord in die boeken zijn dus de collega- klachten- en ombudsdiensten op de eerste lijn. U raadpleegt die volumineuze boeken best online, via [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)

De belangrijkste globale vaststelling is dat het aantal oplossingen “met de blik vooruit” almaar stijgt tot 16.000 resultaten in 2019.

De ombudsdiensten in de ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheid spannen de kroon met 7.000 oplossingen rond het ziekbed, denk aan een milder ereloon of een verhuis naar een rustiger gelegen kamer als antwoord op geluids-overlast. Op 2 en 3 volgen de watermaatschappijen en de sociale huur, samen goed voor 3.000 oplossingen naar aanleiding van waterfacturen of problemen aan de sociale woning.

Zoals elk jaar, bevat het jaarverslag nog een andere “blik vooruit”, onder de vorm van aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht (artikel 18 Ombudsdecreet).

Zo leest u aanbevelingen rond digitaal bestuur en vooral een warme oproep voor veel meer automatische toekenning van rechten in navolging van het geslaagde Groeipakket uit 2019.

Maar de ombudsman staat ook stil bij handhaving; en stelt daarbij onder andere vast dat enkel de zwartrijder in 2019 niet heeft geklaagd over de afgeschafte rit. De ombudsman vraagt ook dat de helft van alle tram- en busritten toegankelijk is in 2030.

Voorts is er opnieuw veel aandacht voor de gezinswoning in dit jaarverslag: zo vraagt de ombudsman nu snel een extra genadejaar voor de renoveerder. De ombudsman vraagt zich ook af of het Stookoliefonds eindelijk operationeel zal zijn in 2020?

Bij Welzijn en Onderwijs zijn er enkele evergreens; de ombudsman herhaalt zijn oproep aan de Vlaamse overheid om zelf meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen te nemen.

De ombudsvrouw Gender, verbonden aan de Vlaamse Ombudsdienst, ten slotte, licht toe hoe we doorheen al dat werk allemaal samen de mensenrechten respecteren, beschermen en ook verwezenlijken (‘respect, protect and fulfill’ in de literatuur). Zij stelt voor dat de overheid integriteitsvoorwaarden opneemt in subsidie-regelingen en zo mee antwoorden formuleert op #metoo.

## Algemeen Beleid

Bij het begin van een nieuwe legislatuur 2019-2024 eerst twee algemene zaken rond dit jaarverslag. Eerst een visie op Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting die vooruitblijkt; en, daarna, enkele algemene aanbevelingen rond digitaal bestuur en @mijnburgerprofiel

### *Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting blikt vooruit*

Daarbij is dit jaarverslag zeker niet het werk van de ombudsman van de Vlaamse overheid alleen. U leest het namelijk in samenhang met het Vlaams Bemiddelingsboek 2019. In dat Bemiddelingsboek doen de klachtendiensten van de vele tientallen Vlaamse bestuursinstanties zelf verslag van hun eigen klachtenbehandeling vanaf de eerste lijn binnen de betrokken instanties.

Hun ombudsman, de Vlaamse Ombudsdienst, werkt vervolgens vanaf de tweede lijn. Dat wil dus zeggen dat medeburgers er de ombudsman pas bij roepen, wanneer de klachtendienst vanaf de eerste lijn er niet in slaagt om de onvrede weg te nemen.

Op die manier vormen klachtendienst en ombudsman samen de eerste en de tweede lijn en dus de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting: een vorm van geschillenbeslechting die facultatief en complementair is tegenover de traditionele geschillenbeslechting, maar die tegelijk geenszins vrijblijvend is.

Dit zijn immers de algemene kenmerken van deze geschillenbeslechting.

Ten eerste, is er het brede bereik. Deze editie 2019 steunt op 100.000 klachten en breder op 370.000 individuele signalen van burgers aan de Vlaamse overheid.

Ten tweede, en belangrijker, de overheid formuleerde een antwoord op elk van die signalen. In 2018 zaten er 10.000 echte oplossingen tussen die antwoorden; in 2019 ruim 16.000. Precies zoals in 2018 is dit dus de paradox: schijnbaar onverzoenbaar kabaal in het maatschappelijk debat en tegelijk in de luwte toch steeds meer verzoeningsresultaten.

Ten derde, hanteert alternatieve geschillenbeslechting bemiddelingstechnieken die even divers zijn als de op te lossen problemen.

Die technieken vertrekken van bij de overtuiging dat het beter is om escalerende onvrede te helpen voorkomen, dan om nadien te moeten zwoegen op het bereiken van een verzoening. Om die reden vindt u in dit jaarverslag en in het Bemiddelingsboek veel informatie daarover. Denk aan de in het voorwoord besproken communicatie rond de autokeuring, maar ook aan tal van andere grote overheidsprocessen, zoals het Groeipakket, de Mobiscore of het Stookoliefonds. Eén van de steeds terugkerende thema's is "heerlijk heldere communicatie".

Maar vanzelfsprekend stopt alternatieve geschillenbeslechting niet bij communicatie, al past het ook om nederig te zijn bij ambities. Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting is ondertussen namelijk zo'n twintig jaar oud en toch zijn we nog altijd samen te veel louter klachtenplekken.

Terwijl we samen horen te staan voor oplossingen en verbetering van de dienstverlening. Om die reden is dit de duidelijke visie.

We zijn alternatieve en dus geen traditionele geschillenbeslechteers. Kort omschreven: we zijn klachtenbehandelaar of ombudsman; we zijn niet de rechter.

Het onderscheid ligt hier. De rechter trancheert definitief een in het verleden ontstaan conflict. Klachtenbehandelaars en ombudsmannen kijken vooral vooruit, meteen het centrale thema van dit jaarverslag.

Neem onvrede over een weigering: een weigering om het verschil terug te betalen nadat aan een loket niet de voordeligste openbaar vervoersformule werd verkocht, of de weigering om een onverklaarbaar hoge waterfactuur te milderen of een kandidaat sociaal huurder met een scootmobiel die zelf een aangeboden maar onvoldoende aangepast appartement weigert, ... stuk voor stuk voorbeelden van weigeringen die aan bod komen in dit jaarverslag.

De rechter focust op het recht en op de weigering. Wanneer de rechter vaststelt dat er sprake is van een onterechte weigering volgt er een dwingende rechterlijke sanctie binnen de grenzen van het recht.

Alternatieve geschillenbeslechting daarentegen vertrekt gedeeltelijk vanuit de zogenaamde ombudsnormen zoals klantvriendelijkheid, redelijke termijn, billijkheid enz, maar allicht nog meer vanuit de inschatting door de geschillenbeslechter hoever de ambities van die betrokken medeburger redelijkerwijze kunnen gaan.

Wanneer dat niet erg ver is, dan brengt alternatieve geschillenbeslechting die boodschap empathisch en heerlijk helder over aan de betrokken medeburger. Alternatieve geschillenbeslechting maakt het conflict daarbij niet groter dan nodig, ook niet wanneer er misschien wel iets op te merken valt over een beperkt gebrek in de klantvriendelijkheid bijvoorbeeld.

Echter, wanneer de alternatieve geschillenbeslechter wel iets in de zaak ziet, dan rust deze niet tot die meer voordelige formule, die lagere factuur of dat aangepast appartement wordt toegekend.

Dit jaarverslag en het Bemiddelingsboek tonen voor elk van die drie voorbeelden telkens een positief resultaat. En de methoden om die resultaten te bereiken, zijn daarbij even divers als de geschillen zelf. Hierbij onderscheidt alternatieve geschillenbeslechting zich ook op elk van zijn drie wezenskenmerken: zij is facultatief en complementair tegenover de traditionele geschillenbeslechting die dus altijd mogelijk blijft, maar tegelijk en misschien daardoor juist nooit vrijblijvend.

Die consequente visie levert jaar na jaar heel wat verzoeningsresultaten op, maar zeker ook vaak dankbaarheid van medeburgers die zo echt een streep hebben kunnen trekken onder hun onvrede, omdat ze inzagen dat het geen zin had om verder aan te dringen op de vervoersformule, die gemildere factuur of dat aangepast appartement. Tegelijk levert die houding af en toe ook bittere en soms luide verwijten op van de kant van medeburgers en hier en daar ook van overheden die van onvrede hun levensmotto lijken te maken.

#### *Digitaal bestuur: @mijnburgerprofiel*

Goede alternatieve geschillenbeslechting moet het individuele niveau ook overstijgen. Hier is er een nieuw spanningsveld, zeker bij ruw maatschappelijk debat. Dat spanningsveld draait om de vraag of de ombudsman een toezichthouder is of zelfs een speler in het politieke debat, wie weet misschien zelfs het geweten van de natie? Het gaat er in wezen over hoe activistisch de ombudsman mag of moet zijn, in hoeverre hij moet investeren in "speaking truth to power", een bekende doelstelling in ombudsmannenland.

De invulling hoort ongetwijfeld bij de keuzes van de mandaathouder, maar de plek van de ombudsman ligt vandaag minder in het luide orkest van alle waarheidsprekers of bij het hart van de beleidsdiscussies.



Wel gedijt de ombudsman in het hart van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting, waar hij ook daadwerkelijk een verschil kan maken. Daar waakt de ombudsman zeker over de *Rule of Law* (de wet) in de brede zin, dat is dus het positief recht, zelfs inspiratie puttend uit de wereldduurzaamheidsdoelstellingen, maar zonder te breed activistisch optreden.

Zo zal u in dit jaarverslag of in het Vlaams Bemiddelingsboek vruchteloos speuren naar enig spoor van het direct of indirect gelobby vanuit verschillende hoeken van de samenleving om zich via de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting te verzetten tegen 6% besparing die de Vlaamse overheid oplegt.

Wel kan u dus bij de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting terecht voor resultaten dossier-per-dossier, met vervolgens enkele algemene lessen bij een aantal algemene zaken.

Die lessen (aanbevelingen) komen in dit jaarverslag als volgt aan bod.

Er is eerst een clustering van de klachtenbeelden fiscaliteit, energie, en wonen. Die klachtenbeelden samen raken aan de gezinswoning, opnieuw het belangrijkste klachtenbeeld.

Na de gezinswoning, volgt het klachtenbeeld omgeving in ruime zin. Het gaat daar dan over drinkwater, gevolgd door omgeving (ruimtelijke ordening en leefmilieu) en daarna ook Landbouw, Visserij, en Dierenwelzijn. Het onderdeel "omgeving in ruime zin" sluit af met drie aanbevelingen rond justitie en handhaving.

Dan volgen Mobiliteit en Openbare Werken. In absolute aantallen, elk jaar opnieuw goed voor drie kwart van alle onvrede over de Vlaamse overheid. Welzijn en Onderwijs worden daarna samen behandeld omdat de regisseursrol van de overheid daar telkens parallele uitdagingen met zich meebrengt.

Ten slotte volgt Werk en Economie, waarna het onderdeel "mensenrechten voor iedereen, door iedereen" toelicht hoe de mensenrechten geenszins te claimen zijn door wie dan ook, maar hoe we wel allemaal samen de mensenrechten respecteren, beschermen en ook verwezenlijken ('respect, protect and fulfill' in de literatuur).

De rubrieken Bestuurszaken en Cijfers en statistieken, richten helemaal op het einde, de blik intern.

Maar hier eerst over "mijn en onze digitale overheid", een thema voor de parlementaire Commissie Algemeen Beleid.

Die digitale Vlaamse overheid mag na 2019 trots uitpakken met het Groeipakket en de 40.000 extra schooltoeslagen in het leerplichtonderwijs via automatische toekenning van rechten.

De digitale overheid staat tegelijk zeker ook ten dienste van handhaving, denk aan de duizenden verkeersboetes via flitspalen of trajectcontrole. Maar het is de automatische en semi-automatische toekenning van rechten die een overtuigende trekker moet zijn om medeburgers aan den lijve te laten ondervinden dat er voor hen ook duidelijke individuele voordelen zijn bij een digitale overheid.

Dit jaarverslag beveelt aan om de lijn van het Groeipakket door te trekken bij heel wat andere overheidsprocessen, zoals de studietoelagen hoger onderwijs, de kindkorting binnen de inkomensgerelateerde kinderopvang, de voetvrijstelling handi-cap bij de erfbelasting, ...

Tegelijk hebben jaarverslag en Bemiddelingsboek het over de groeipijnen van de digitale overheid. De ombudsman stipt twee topics aan, die in werkelijkheid de digitale varianten zijn van traditioneel analoge klachtenbeelden die al vele jaren bekend zijn.

Zo is er zeker eerst het klachtenbeeld rond onze digitale identiteit en woonplaats.

Ooit werkte de overheid met tastbare dingen als een identiteitskaart, een domicilie, een woonplaats of een postadres. De te beslechten geschillen draaiden toen rond een in de post verloren aanvraagformulier of over aanmatiging van identiteit wanneer een zwartrijder een foute naam opgaf aan een controleur van De Lijn.

Ondertussen weten we allemaal hoe ingewikkeld de zaken kunnen worden, wanneer ook overheden ons opzadelen met telkens andere profielen, gebruikersnamen of paswoorden.

In het Vlaams Bemiddelingsboek lezen we bijvoorbeeld hoe digitale verzending bij de Vlaamse Belastingdienst niet zonder slag of stoot verloopt. De ombudsman herhaalt zijn, te weinig door het Regeerakkoord opgemerkte, oproep uit zijn jaarverslag 2018: "er is geen enkel excuus, voor geen enkele dienstverlening onder Vlaams begrotingsgeld, om buiten @mijnburgerprofiel te blijven" (zie jaarverslag 2018, in *Parl.St.* VI.Parl. 2018-2019, p. 31).

En wat ook telkens weerkeert bij digitale gezinszaken, is de blinde digitale vlek voor het onderscheid tussen individuele en gezinsgegevens. Vaders klagen dat ze niet zelf kunnen inloggen op de Groeipakketgegevens van hun eigen kind. De andere partner kan niet de onroerende voorheffing raadplegen van de eigen gezinswoning.

Daarnaast is er ook de digitale variant van het analoge overgangsrecht: voldoende aandacht hebben voor de minder digitaalvaardige medeburger, zonder het algemeen principe van de steeds verdere digitalisering zelf in vraag te stellen.

Ook dit komt op tal van plaatsen aan bod, denk aan de minder digitaalvaardige landbouwer bij de Mestbank of aan de reiziger die zelf nog niet helemaal klaar is om cashless door het leven te gaan en cashless te reizen.

Met de groeipijnen die de digitale overheid zelf soms ondervindt, vraagt de ombudsman daarbij voldoende mededogen voor de gebruikersfout van de kant van medeburgers. Een verouderde gsm, een nulletje te veel ingetikt, een herlaadbare kaart vergeten op te laden, ... mededogen is dan inderdaad het sleutelwoord.

### **De gezinswoning (hoofdstukken Belastingen, Energie, en Wonen)**

De eerste hoofdstukken van dit jaarverslag clusteren de klachtenbeelden fiscaliteit, energie, en wonen. Die klachtenbeelden samen raken aan de gezinswoning, opnieuw het meest voorkomende klachtenbeeld.

De ombudsman lichtte het al toe in het jaarverslag 2018 en actualiseert. De Vlaamse gezinswoning kost ondertussen gemiddeld 250.000 à 300.000 euro en Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting wordt almaar vaker aangesproken voor steeds meer thema's.

Dat is in eerste instantie zo omdat de Vlaamse overheid op steeds meer vlakken actief is. Vlaanderen heeft vandaag een begroting die driemaal hoger is dan de uitgavenbegroting 1999, toen de Vlaamse Ombudsdienst van start ging.

Hierna enkele accenten uit het klachtenbeeld 2019.

## **Belastingen**

### *Zorg nu snel voor een renovatie-genadejaar*

Het jaarverslag 2018 pleitte voor meer fiscaal mededogen voor Vlaamse gezinnen die meer dan twee jaar doen over hun renovatie. Wanneer die gezinnen twee jaar na de aankoop van de woning niet gedomicilieerd zijn in hun aangekochte woning, dan verliezen zij hun verminderd belastingtarief in de registratierechten. Ze krijgen daarbovenop ook een belastingverhoging, die op geen enkele wijze oog heeft voor het verdere lot van de renovatie na de deadline van twee jaar.

Verheugend is dat de minister ondertussen aangaf de idee genegen te zijn om de domicilietermijn terug van twee op drie jaar te brengen. Die drie jaar is voor de ombudsman het absolute minimum. In juni 2020 verstrijkt voor het eerst de nu geldende domicilietermijn van 2 jaar voor gezinswoningen gekocht aan 7%. De eerste aanbeveling van de ombudsman is met de blik (erg kort) vooruit en luidt dus:

“zorg nog dit voorjaar 2020 voor dat renovatie-genadejaar”.

Daarnaast breekt de ombudsman een lans voor de renoveerder die vaststelt dat het toch allemaal niet zo vlot loopt als verwacht. De klus loopt moeizaam, het budget volstaat niet, wachten op vergunningen of aannemers, ...

Vandaag is het onmogelijk om spontaan en vrijwillig, mits bijbetaling, uit het systeem van verminderde registratierechten te stappen. De ombudsman vindt dat niet passen bij deze tijd. Alle begrip dat de renoveerder binnen een bepaalde termijn die woning moet intrekken, maar ook begrip voor een gezin dat een verouderde woning renoveert.

Gezinnen die gaandeweg vaststellen dat ze de termijn voor bewoning niet halen, moeten de mogelijkheid hebben om de registratierechten bij te betalen, zonder boete. Er zijn voldoende andere voorwaarden verbonden aan het verminderd tarief (aankoop door een natuurlijk persoon, geen andere woning in bezit hebben), om misbruik te vermijden.

### *Fiscaliteit: nog enkele andere beschouwingen*

De rapportering in het Vlaams Bemiddelingsboek vanuit Financiën is opnieuw uitstekend en de ombudsman valt de Klachtendienst Financiën bij, wanneer die rapporteert over veel onwetendheid of misverstanden bij burgers.

Een aandachtspunt bij de erfbelasting, luidt: “zorg voor goed gemotiveerde bezwaarbeslissingen en vooral, schrijf dit heerlijk helder neer”. Een oproep die de ombudsman van harte ondersteunt. Te veel opsomming van regelgeving en te weinig verstaanbare toetsing hiervan aan de aangevoerde argumenten, zorgt voor klachten.

### *Helpende hand bij de erfbelasting*

Personen met een handicap genieten een gedeeltelijke vrijstelling van de erfbelasting, maar dan wel mits aanvraag in de aangifte. In dossier 2020-756 was de verzoekster dit vergeten. Pas vele maanden na het verstrijken van de bezwaartermijn vraagt zij dit alsnog aan. Op dat moment is alleen nog een ambtshalve ontheffing mogelijk, maar dit is uitgesloten. Ambtshalve ontheffen is namelijk enkel mogelijk bij materiële vergissing of een nieuw feit.

De Vlaamse Codex Fiscaliteit bevat nochtans parallelle situaties waar wel een ambtshalve toekenning bestaat voor belastingverminderingen en vrijstellingen als ze binnen een termijn van 5 jaar gevraagd worden. Maar dat zijn verminderingen van de onroerende voorheffing die in principe automatisch worden toegekend. De ombudsman beveelt daarom aan om deze zogenaamde voetvrijstelling handicap bij de erfbelasting daaraan toe te voegen.

De ombudsman heeft er daarbij weliswaar begrip voor dat een veralgemeende automatische toekenning te hoog gegrepen is bij gebrek aan gegevens over niet-Vlaamse erfgenamen of bij recente erkenning van de handicap. Bij de verkeersbelasting wordt de vrijstelling handicap -als gunst, in principe blijft het op aanvraag echter automatisch toegekend op basis van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid. Ook bij de erfbelasting zou dat moeten kunnen. En om uitzonderingen op te vangen, zou dan dus minstens al de termijn van ambtshalve ontheffing mogen gelden voor vrijstellingen op basis van handicap.

#### *Digitalisering: vele mogelijkheden, complexe uitvoering*

Elk jaar zijn er klachten over nalatigheidsintresten waarbij burgers stellig zijn dat ze het aanslagbiljet nooit ontvangen hebben. In een aantal dossiers zagen we de intrest kwijtgescholden als uit de historiek bleek dat de betrokkene altijd tijdig en correct betaalde (2019-6176). Om deze discussies te voorkomen, kan digitale verzending een oplossing zijn, maar ook dat gaat niet zonder slag of stoot. Er is momenteel al de mogelijkheid om met Zoomit te werken, maar niet alle banken ondersteunen dit.

Eind 2018 lanceerde Informatie Vlaanderen Mijn Burgerprofiel. De federale overheid kent e-Box. Beide systemen zorgen voor een digitale verwittiging wanneer de aangesloten overheidsdiensten nieuwe documenten beschikbaar stellen. Gevraagd naar de stand van zaken om hierop aan te sluiten, laat de Vlaamse Belastingdienst Vlabel weten dat het de bedoeling is om eerst aan te sluiten op e-Box, midden 2021. Mijn Burgerprofiel zal dan allicht volgen, maar dat kan allemaal toch sneller, wat de ombudsman betreft.

En wat steeds weerkeert bij digitale gezinszaken (niet alleen bij Vlabel, maar ook bij het Groeipakket bijvoorbeeld), is de blinde vlek voor het onderscheid tussen individuele en gezinsgegevens. De meeste gezinnen ontvangen slechts één aanslagbiljet onroerende voorheffing voor hun woning, op naam van de partner die als eerste in de kadastrale bestanden staat. Helaas beperkt één aanslagbiljet meteen ook de online-toegang. Online kan het aanslagbiljet enkel geraadpleegd worden door de partner naar wie het aanslagbiljet wordt verzonden (2019-6329). Vlabel vindt een aanpassing ook vanzelfsprekend, maar om technische redenen kan dit pas ten vroegste in 2021.

Verbetering was er wel al bij het contactformulier (2019-2177) waar referenties voortaan automatisch worden overgenomen in de verdere briefwisseling. Dit is belangrijk voor professionele gebruikers zoals notarissen, die heel wat dossiers hebben lopen. Ook voor bewindvoerders bijvoorbeeld is het niet altijd vanzelfsprekend om voldoende digitale rechten bij mekaar te sprokkelen, die nodig zijn in het licht van hun verantwoordelijkheden.

#### *Maatwerk is altijd een meerwaarde bij belastingen*

Niemand betaalt graag belastingen. Daarom is net hier klantvriendelijkheid en transparantie zo belangrijk. Positief is dat Vlabel duidelijk informeert over afbetalingsfaciliteiten en vervolgens ook bereid is om met voldoende gezond verstand naar de aanvragen te kijken en iemand toch nog een tweede kans te bieden, ook al werd een vorig afbetalingsplan niet correct nageleefd (2020-112).

Hierna volgen twee voorbeelden van maatwerk bij twee verzoende dossiers, die navolging verdienen.

Het eerste voorbeeld draait om betwistingen bij de tekortschatting van onroerend goed; dat gaat dus over betwistingen waarbij de belastingdienst oordeelt dat er te weinig registratierechten betaald werden doordat koper en verkoper de waarde van de woning te laag hebben ingeschat. In dossier 2018-7039 betwisten de verzoekers zo'n tekortschatting. Via alternatieve geschillenbeslechting wordt de bezwaarprocedure heropend en Vlabel wijst daarbij een andere schatter aan. Niet omdat de objectiviteit van de schatter in vraag wordt gesteld, wel omdat zo een serene behandeling verzekerd is, die alle schijn van partijdigheid vernijdt.

De onroerende voorheffing is hoofdelijk verschuldigd. Dat wil zeggen dat beide partners kunnen aangesproken worden voor de volledige som als de gezinswoning tot het gemeenschappelijk vermogen behoort. Zolang men samen is, vormt dat meestal geen probleem. Bij scheiding kan het lastig worden. In principe loopt de invordering verder op naam van de partner die als eerste is aangesproken.

In dossier 2019-2997 was Vlabel wel bereid om de andere partner aan te manen om de resterende helft van de onroerende voorheffing te betalen. Van die hoffelijkheid maakt Vlabel nu een algemene regel. Bij een goed in gemeenschap zal Vlabel de aanslag op aanvraag toch opsplitsen als de partners ondertussen gescheiden zijn. Als de andere partner uiteindelijk niet betaalt, zal de hoofdelijkheid bij de invordering pas als laatste stap toegepast worden.

#### *Automatische toekenning van de vrijstelling van onroerende voorheffing*

De onroerende voorheffing kent heel wat vrijstellingen naargelang de bestemming van het onroerend goed. Naargelang de aard van de uitbater, kan een vrijstelling soms voor 4 jaar gelden, maar als de uitbater een BVBA is blijft het een vrijstelling voor één jaar.

Bij jeugdwerkorganisaties en jeugdverblijfcentra wordt de vrijstelling al automatisch toegekend. Dat streven is er ook voor sportinfrastructuur op basis van de gegevens van Sport Vlaanderen, maar er is een struikelblok. De vraag of er sprake is van een winstoogmerk maakt de toekenning lastig. Voor de erkende sportfederaties staat dit vast als onderdeel van de erkenning, maar dat geldt niet voor de aangesloten sportclubs.

Een oplossing bij de sportclubs, biedt allicht inspiratie voor de assistentiewoningen. De data van Zorg en Gezondheid zijn nu eveneens ontoereikend om een assistentiewoning een automatische vrijstelling te verlenen (2019-5744). Dit lijkt nochtans toch tot de mogelijkheden te moeten behoren. Als de overheid erkent, moeten systemen in staat zijn om die data optimaal te laten renderen in andere processen, bijvoorbeeld bij de fiscus.

## **Energie**

### *Een gebruiksvriendelijke EnergiePrestatie- en Binnenklimaatregelgeving*

Het hoofdstuk Fiscaliteit had al aandacht voor de fiscale behandeling van renovaties. Hier, in dit hoofdstuk Energie, wijst de ombudsman erop dat een vanuit fiscaal oogpunt geslaagde renovatie mogelijkwijze toch kan leiden tot een boete bij het Vlaams Energieagentschap (VEA) wegens bijvoorbeeld het niet voldoen aan de maximale U-waarden of de minimale eisen inzake installaties of ventilatievoorzieningen.

Coherentie tussen beleidsdomeinen is een belangrijk aandachtspunt en voor (ver)bouwers die in het kader van de energieprestatieregelgeving tegen een boete aanlopen is het vaak een zware dobber.

Het blijft onrechtvaardig aanvoelen dat de boete even hoog blijft, of men nu nog bijkomende inspanningen heeft geleverd of niet. Ook blijft het pijnlijk dat alleen de gezinnen de last van de boete dragen, terwijl zij meestal gewoon vertrouwen op de kennis en kunde van de bouwprofessional, zie over dit alles het jaarverslag 2018, *Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, p. 8.

Het Regeerakkoord geeft aan dat het beleidskader gebruiksvriendelijker zal worden. De ombudsman beveelt daarbij aan om leveranciers of aannemers te verplichten om de nodige gegevens rechtstreeks mee te delen aan de EPB-verslaggever, naar het voorbeeld van wat elders in het energiebeleid geldt voor andere private partijen, de energieleveranciers, die ook een verplichting opgelegd krijgen, namelijk de inning en doorstorting van netkosten en heffingen.

Op die manier vermijdt de overheid ook dat EPB-verslaggevers certificaten moeten opstellen op basis van gegevens 'niet gekend'. Certificaten zullen zo ook beter de werkelijkheid weergeven en dit zal minder discussies geven over het mislopen van de korting op de onroerende voorheffing of het oplopen van boetes. Dit alles wringt des te meer nu het Regeerakkoord de ambitie heeft om EPC-scores ook aan te wenden bij kredietaanvragen, de energielening of bepaalde premies.

#### *De Vlaamse dakappartementbewoner*

De ombudsman vraagt ook aandacht voor "de Vlaamse dakappartementbewoner". In de huidige situatie is het zo dat de dakisolatienorm beoordeeld wordt per gebouw. Dat geeft de eigenaars van dakappartementen een stok achter de deur om ook de andere bewoners te overtuigen van investeringen in dakisolatie. Wie immers voor zijn appartement, waar ook in het gebouw, geen EPC-attest kan voorleggen met een voldoende energiescore, blijft de nadelen van de dakisolatienorm ondervinden.

Een vooruitblik naar 1 januari 2021 leert dat de dakisolatienorm vanaf dan zal worden beoordeeld per woning. Wie een dakappartement heeft, dreigt dus als enige achter te blijven met een onverhuurbaar appartement wegens ontbrekende of ontoereikende dakisolatie en zal de anderen nog minder kunnen overtuigen om de nodige investeringen te doen.

De ombudsman vraagt het beleid om die situatie te bekijken om te zorgen voor het verzoenen van deze klimaatmaatregel met het samenlevingsklimaat in het appartementsgebouw.

#### *Te veel pop-uppremies*

De ombudsman kent het Vlaams Energieagentschap (VEA) als een secure organisatie bij de behandeling van klachten en bij jaarlijks ongeveer 18.000 vragen van burgers. Het Vlaams Bemiddelingsboek 2019, p. 341 tot 347, geeft daarbij ook een ruimer beeld dan eerdere edities op de knappe prestaties van het VEA.

Tegelijk kan de ombudsman er niet om heen: er waren in 2019 opnieuw te veel klachten over het premiebeleid, dat aan bezinning toe is. Zo werd de inmiddels afgeschafte ZEV-premie gekenmerkt door een regelgevend kluwen met talrijke verruiming en de voorbije jaren (de premie wijzigde maar liefst zes keer op vier jaar tijd) en bereikte ze niet het vooropgestelde doel. Het VEA verwacht in 2020 naar aanleiding van de stopzetting van deze premie weer een toename van het aantal klachten.

En een nog treffender voorbeeld startte bij de aankondiging in september 2018 van een tijdelijke sloop- en heropbouwpremie, terwijl de regeling uiteindelijk pas maanden later formeel vorm kreeg. Het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 345, spreekt van "het grote 'gat' tussen enerzijds de aankondiging middels de septemberverklaring en anderzijds de definitieve goedkeuring van de regelgeving".

De ombudsman is geen groot voorstander van dergelijke pop-uppremies van korte duur, die het onmogelijk maken om de burgers daar tijdig op een degelijke manier over te informeren. Of zoals het VEA in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 345, vaststelde dat dit "de communicatie niet vergemakkelijkte en bij sommige burgers verkeerde verwachtingen creëerde".

Deze sloop- en heropbouwpremie staat zowel bij het VEA als bij de Vlaamse Ombudsdienst met stip op één wat betreft het aantal binnengekomen klachten. De meeste onvrede kwam er van aanvragers die te laat kwamen, doorgaans omdat ze te laat van die premie op de hoogte waren.

Gelukkig werden toelatingsvoorwaarden en indieningstermijnen op aanbeveling van de ombudsman verder versoepeld, zodat tal van dossiers alsnog verzoend geraakten. Het VEA verlengde de aanvraagtermijn ook met het aantal dagen dat de aanvraagmodule nog niet online was als gevolg van lastminute wijzigingen in de regelgeving.

De regeling hanteert de aanvraagdatum van de omgevingsvergunning voor sloop- en heropbouw als criterium aangezien dit het enige moment is waarover de aanvrager zelf controle heeft. Daar kan begrip voor worden opgebracht. Tegelijk merken burgers op dat het vrij eigenaardig is om al een premie aan te vragen terwijl het nog niet zeker is of de vergunning wel zal worden verleend.

Daarbovenop conditioneert de overheid burgers al jarenlang bij alle andere premies om pas na de ontvangst van een factuur, attest, ... een tegemoetkoming aan te vragen. En zo komt het dus dat ook heel wat burgers de sloop- en heropbouwpremie te laat aanvroegen omdat ze wachtten op de goedkeuring van de vergunning.

De ombudsman kan enkel besluiten dat pop-uppremies moeilijk in de markt te zetten zijn en onvoldoende de relevante doelgroep lijken te bereiken met een heerlijk heldere boodschap.

#### *Respect voor het moment van de investeringsbeslissing*

Een terugkerende klacht bij energiepremies blijft de vraag om voldoende recht te doen aan de initiële investeringsbeslissing. Medeburgers zien de overheid ingrijpen op het financiële plaatje dat ze bij de bestelling maakten. Burgers vragen zich ook af hoe ze kunnen voldoen aan normen die nog niet bekend waren op het moment dat energiebesparende werken worden besteld of uitgevoerd. Kortom: de overheid verwacht van de burger een weinig realistische blik vooruit.

Het klachtenbeeld ontstaat doordat de regelgeving de premies koppelt aan de meeste recente factuur. Zo greep de verzoeker in dossier 2020-634 naast een premie van 1.750 euro en hij schrijft: "Ik heb mijn ramen besteld in juni 2018. Op dat ogenblik voldeed ik aan de premievoorwaarden. De plaatsing van de ramen was voorzien voor najaar (oktober – november 2018). De voorschotfacturen werden overeenkomstig de vordering van de werken ook allemaal in 2018 betaald (...) De werken hadden normaal gezien in november afgerond moeten zijn. Door een foutieve levering van ventilatieroosters is dit echter uitgelopen, waardoor enkel nog de ventilatieroosters geplaatst werden begin 2019."

De verzoeker valt niets te verwijten want al sinds september 2016 was in de regelgeving voorzien dat zowel in 2018 als in 2019 een U-waarde van 1.1 zou gelden, maar uiteindelijk daalde eind december 2018 met ingang van 1 januari 2019 de U-waarde toch naar 1.0. Door een laatste kleine factuur uit 2019 krijgt de verzoeker nu dus 0 euro premie in plaats van 500 euro. Bovendien waren die nieuwe ramen het derde werk voor de totaalrenovatiebonus. Aansluitend greep dit gezin dus ook naast 1.250 euro van Beno-pass.

In een vergelijkbaar dossier 2020-928 verloor het betrokken gezin ook nog eens een daaraan gekoppelde gemeentelijke premie en meteen 2.100 euro waarop was gerekend toen het gezin besliste om te investeren.

Bij de ombudsman spreken burgers van een loterij. De ombudsman beveelt aan om premievoorwaarden vast te klikken op de eerste, en niet meer de laatste, factuur en/of betaling.

## **Wonen**

Wie had verwacht dat dit jaarverslag bol zou staan van onvrede over de afschaffing van de woonbonus, vergist zich. De Vlaamse Infolijn kende eind 2019 weliswaar enkele pieken, maar de klachtenbehandelaars en ook de ombudsman wezen klagers op de genomen beleidsbeslissingen, die verder niet ter discussie werden gesteld in het kader van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting.

### *Verfijn schatting marktwaarde sociale huur*

De uitwerking van de nieuwe huurprijsbepaling in sociale huur daarentegen, genereerde heel wat onvrede. Sedert eind 2019 liepen en lopen via 1700 en de eigen mailbox de klachten vlot binnen. De ombudsman doet hier verslag van de essentie van zijn eigen overleg met de minister over dit klachtenbeeld.

Daarbij wees de ombudsman er eerst op dat het van onbehoorlijk bestuur getuigt dat sociale huurders enkele dagen voor 2020 (en sommigen zelfs nog later) een onaangename kerstwens kregen van hun verhuurder: in heel wat gevallen een fikse stijging van de huurprijs te betalen vanaf 1 januari.

Voorts had de ombudsman het over de bepaling van de marktwaarde van de sociale woning. Daarbij verwees hij naar zijn plaatsbezoeken en bevestigt het overleg de indruk van de ombudsman dat de vorige schatting (2008) soms eerder aan de lage kant was en er dus soms ook sprake is van prijsstijging als correctie voor de toekomst.

De ombudsman sprak het vermoeden uit dat de reële omgevingskwaliteit van de betrokken woningen of van gemeenschappelijke delen (inkomhall/lift/binnenpleintjes), omgevingshinder en samenlevingsproblematieken, onvoldoende hebben gewogen in het schattingsmodel. De minister bevestigt dat het rekenmodel achter de sociale huurschatter geen rekening houdt met omgeving en buurtkenmerken zoals omgevingshinder, leefbaarheid en veiligheid of uitzicht. De private huurschatter waarop de sociale huurschatter is gebaseerd, doet dat wel.

Het Steunpunt Wonen heeft samen met de begeleidingsgroep ervoor geopteerd om bij de schatting bepaalde variabelen niet mee in rekening te brengen omdat men vooral wou werken met beschikbare en objectieve gegevens. Dit is voor omgevingshinder vaak niet het geval. Omgevingskenmerken zitten deels vervat in de ligging, waar het model wel rekening mee houdt. Dus een woning die minder gunstig gelegen is zal sowieso een lagere marktwaarde hebben.



De ombudsman blijft dit element toch relevant vinden te meer omdat een SHM de omgevingskwaliteit van haar patrimonium doorgaans goed kan inschatten. De ombudsman koppelt het mee aan de vaststelling dat de huurder geen verhaal heeft tegen de geschatte markthuurwaarde. De verhuurder daarentegen, kan wel aan de VMSW vragen om tot een herschatting over te gaan, waarbij de uitkomst maximaal 10% mag afwijken.

De minister acht dit echter niet aangewezen en pleit voor de onrechtstreekse weg die de huurder heeft om "zich tot de verhuurder te wenden met het verzoek een schatting te laten herzien via de VMSW. Indien de verhuurder geen gevolg geeft aan het verzoek, kan de huurder ofwel klacht indienen en desgevallend via de Vlaamse Ombudsdienst werken, ofwel de toezichthouder verzoeken om de zaak te bekijken."

De ombudsman blijft een aanpassing van artikel 39 Kaderbesluit Sociale Huur aanbevelen in die zin dat ook de sociale huurder rechtstreeks het recht van de herschatting kan uitoefenen bv. in het geval de kwaliteit van de woning beperkt is.

#### *Wonen in het Vlaams bemiddelingsboek 2019*

Sedert een wijziging van de Vlaamse Wooncode in 2019 moeten nu alle sociale woonorganisaties rapporteren over hun aanpak van klachten in eerste lijn. Dit is nieuw voor de sociale verhuurkantoren (SVK's), de huurdersbonden en het Vlaams Woningfonds.

Op 28 november 2019 nodigde de ombudsman daarom alle klachtenbehandelaars van de sociale woonorganisaties uit in De Schelp, waar uitgebreid werd toegelicht hoe men kan omgaan met klachten. De Ark uit Turnhout en de grootste speler, Woonhaven uit Antwerpen, stelden hun werkwijze voor.

Slechts 2 van de 5 huurdersbonden hebben klachten gerapporteerd. Een huurdersbond is bij uitstek een organisatie die onvrede opvangt en adviseert, maar wellicht wordt daar ook wel eens over geklaagd.

28 op 45 SVK's zonden tegen 10 februari een document door dat vooral een interne klachtenprocedure bleek in te houden, maar vervolgens weinig rapportering over die klachten zelf. Bij enkele klachten werden de namen van de klagers vermeld, wat geenszins de bedoeling is. SVK Woonsleutel rapporteerde dan weer wel meer inhoudelijk, in hoofdzaak rond samenlevingsproblemen veroorzaakt door huurders.

De ombudsman was benieuwd naar de rapportering van het SVK in Antwerpen, waar de ombudsman het SVK trachtte te overtuigen om de huurovereenkomst met de eigenaar te beëindigen na een onverkwikkelijke situatie van overbewoning en ongedierte veroorzaakt door een onderhuurder (2019-1132), maar zag helemaal geen rapport.

De ombudsman vertrouwt er op dat de SVK's volgend jaar een stap vooruit zetten.

Sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) vallen al jarenlang onder de rapporteringsplicht en de drempel is gelukkig niet meer zo hoog om dit voluit te doen. 63 op 87 SHM's hebben gerapporteerd over 2.336 klachten die intern werden aangepakt waarvan 1.220 verzoeningen.

Die verzoeningen zijn vaak een kleine compensatie voor het derven van een vorm van woongenot en daarmee staan alle huisvestingsmaatschappijen op nummer 3 in de verzoeningslijst van de Vlaamse bestuursinstanties. Zo deden aanhoudende klachten over de aannemer van de centrale verwarming de SHM uitkijken naar een andere partner voor cv-herstellingen (het Vlaams Bemiddelingsboek p.1097) en

volgden er welgemeende excuses na een klantvriendelijke aanpak door de SHM (het Vlaams Bemiddelingsboek p. 1083).

#### *Alternatieve geschillenbeslechting bij sociale huur*

De ombudsman kon WoninGent overtuigen om aan een bewoner die voor zijn mobiliteit afhankelijk is van een scootmobiel een aangepaste woning aan te bieden mét een bergmogelijkheid én een oplaadpunt voor die scooter (2019-1988). In dossier 2019-130 bood de SHM Eigen Gift, Eigen Hulp uit Kuurne op vraag van de ombudsman een ander appartement aan dat wel aan de basisnormen voldoet en werd het meerverbruik door haperende verwarming gecompenseerd. In 2019 zorgde Ninove Welzijn na een plaatsbezoek van de ombudsman voor een verflaag op gepleisterde muren (2018-715).

WoninGent hielp op vraag van de ombudsman een inwonende zoon die na het overlijden van zijn moeder uit de sociale huurwoning moest vertrekken door hem een langere opzegtermijn toe te kennen en te begeleiden naar een andere woning (2019-1875).

In het verleden drong de Vlaamse Ombudsdienst aan op een vereenvoudigd actualisatieproces van het inschrijvingsregister. De sanctie van schrapping van de kandidaat is een onevenredig zwaar gevolg van een mogelijke administratieve vergissing van huurder of verhuurder. Sinds 2019 kan een SHM beslissen om iedereen aan boord te houden die niet reageerde op de actualisatiebrief. Zo geschiedde bij Wonen Regio Kortrijk (2019-6008). Toch vindt de ombudsman het aangewezen dat ook tussen de actualisaties door een wijziging van de voorkeur voor bepaalde wijken van de kandidaat-huurder moet kunnen, wat in Kortrijk dan weer niet kon.

In 2018 zag de ombudsman moeilijkheden bij de werking van de SHM ABC in Antwerpen. De minder goede prestaties met een onvoldoende voor "prijzbewust verhuren" werden bevestigd in het visitatierapport van 2019. ABC werd door de minister verplicht een verbeterplan op te stellen tegen begin 2020. Uit klachtdossier 2019-1852 blijkt dat ABC van Toezicht (Agentschap Wonen-Vlaanderen) de opdracht kreeg om de huurlasten van bepaalde gebouwen opnieuw en deze keer correct te berekenen.

Huurlasten bij sociale huur blijven een bron van onvrede. In dossier 2019-1639 kon de ombudsman De Volkshaard uit Gent overtuigen om de dure poetsrondes van de gemeenschappelijke delen van het appartementsblok wat efficiënter te organiseren. Ieder poets hulp-uur voor de gemene delen bedraagt al gauw 35 euro. Daar staat de doorsnee Vlaming die voor zijn woning gebruik kan maken van een heel betaalbare dienstencheque niet meer bij stil.

In 2019 waren er opvallend meer klachten over (de kwaliteit) van sociale koopwoningen. De SHM heeft daar de rol van verkoper-contractant. De ombudsman tracht vooral via bemiddeling partijen dichter bij elkaar te brengen.

#### *Premies en tegemoetkomingen*

Wonen-Vlaanderen en VMSW (de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen) rapporteren respectievelijk 211 en 41 klachten in eerste lijn. Een pluim gaat naar de nieuwe klachtenbehandelaar bij Wonen-Vlaanderen, die dermate goed werkt dat de ombudsman nog nauwelijks zelf tussen moet komen.

Een uitzondering is dossier 2019-4253 met een kafkaïaans verloop. Eerst werd een renovatiepremie afgewezen wegens te vroeg aangevraagd. Op het moment dat dit werd meegedeeld was een tweede aanvraag al te laat. De zaak raakte opgelost

doordat Wonen-Vlaanderen de eerste aanvraag uiteindelijk ontvankelijk verklaarde op de eerst nuttige dag. Op die dag was de aanvraag in bezit van het agentschap.

In dossier 2019-446 was een jongeman zijn huurpremie kwijt, dat is de premie voor wie al te lang moet wachten op een sociale woning. Deze jongeman had nochtans alles heel erg goed willen regelen, maar schreef zich drie dagen te vroeg uit als kandidaat-huurder van de sociale huisvestingsmaatschappij van de stad waar hij aanvankelijk woonde. De ombudsman kon hard maken dat hij in feite al verhuisd was en in zijn nieuwe stad was hij als kandidaat-huurder al een tijdje gekend. Wonen-Vlaanderen heeft zo die broodnodige huurpremie van 160 euro per maand zonder onderbreking toegekend.

Wonen-Vlaanderen zette na een klacht over onduidelijke informatie (2019-5668) de puntjes op de i op de website: een verzekering gewaarborgd wonen kan enkel worden toegekend voor een woning die men zelf bewoont of zal bewonen.

Sociale leningen zullen in de toekomst gecentraliseerd ondergebracht worden bij het Vlaams Woningfonds. Dossiers kennen daar al eens een lange weg, zoals in dossier 2019-5943 waar een heel lang traject werd afgelegd om uiteindelijk het bericht te krijgen dat het om een woning in recreatiegebied gaat en er dus geen sociale lening kon volgen.

Het Vlaams Woningfonds rapporteerde niet over zijn klachten in eerste lijn. Volgend jaar moet dit beter.

## **Omgeving – Water**

*Voortaan een volledig beeld op de eerstelijnsklachten*

De Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting krijgt hier steviger benen om op te staan.

Op vraag van de Vlaamse Ombudsdienst dienen nu ook de andere drinkwatermaatschappijen naast De Watergroep, een klachtenrapport in en figureren zij nu dus ook in het Vlaams Bemiddelingsboek 2019, p. 399 tot 453. En met resultaat: met 1.837 verzoeningsresultaten (met als type-oplossing een gemilderde waterfactuur) staan alle watermaatschappijen samen op nummer 2 in de verzoeningslijst van de Vlaamse bestuursinstanties.

Maar de Vlaamse Ombudsdienst is vooral ook geïnteresseerd in de verbeteracties die de maatschappijen opzetten om de werking klantvriendelijker te maken, en dat in de hoop dat zij elkaar kunnen inspireren.

Dat heeft alvast de PIDPA heel goed begrepen met een lijst afgesloten en nog openstaande verbeterpunten én een overtuigende set van tien gouden regels voor excellent klachtenmanagement.

De digitale meter komt nu ook aan bod in het klachtenbeeld. Water-link reageerde alert op de eerste klachten door een opleiding in klantvriendelijkheid te geven aan de installateurs (onderaannemers) van de digitale meters.

IWVA verzamelde van al haar professionele klanten het telefoonnummer of e-mailadres om ze bij een wateronderbreking vlotter te kunnen bereiken dan met de klassieke brief. En men maakt er verder werk van de vervanging van de oude, gietijzeren leidingen: nog 11% te gaan.

De Watergroep beseft dat vlotte toegankelijkheid en vlottere communicatie belangrijke werkpunten zijn voor 2020. In 2019 was zij in volle omschakeling van een provinciaal georganiseerd naar een procesgeorganiseerd bedrijf, en dat leidde geregeld tot onredelijk lange doorlooptijden, ook in de klachtenbehandeling. De Vlaamse Ombudsdienst rekt op een snelle verbetering. Met het vernieuwde klantencontactcenter, digitale postverwerking, nieuwe personeelsleden enz, zou dat moeten lukken.

#### *LAC-werking water moet performanter*

Ook regelgevende initiatieven hebben vanzelfsprekend een belangrijk effect op het klachtenbeeld. Zo heeft de invoering van een eerste gratis herinnering bij niet-tijdige betaling van de waterfactuur veel ongenoegen weggenomen. Bij een reeks jaarlijks terugkerende beleidsklachten over het tariefsysteem (zie Jaarverslag 2017) is het nog uitkijken naar wijzigende regelgeving op basis van de grondige evaluatierapporten van 2019. Het Regeerakkoord schuift daarbij billijkheid, betaalbaarheid en sturend karakter als sleutelwoorden naar voren.

Ook de Vlaamse Ombudsdienst heeft bijzondere aandacht voor medeburgers met betalingsproblemen. Het gaat dan om medeburgers die niet kunnen betalen en dat is een heel andere categorie, dan zij die niet willen betalen.

Met het basisrecht op drinkbaar water als uitgangspunt heeft de Vlaamse Regering vanaf 2020 de mogelijkheid gecreëerd om de watertoevoer te begrenzen, als verplichte voorafgaande fase voor een eventuele afsluiting, via de zogenaamde LAC-procedure bij de lokale overheid (Lokale Adviescommissie).

Algemeen wordt benadrukt dat afsluiting van de watertoevoer maximaal vermeden moet worden via deze vorm van alternatieve geschillenbeslechting. En dat betekent dus ook dat drinkwatermaatschappijen in principe zo weinig mogelijk voor de klant kostelijke gerechtelijke procedures starten.

Het toepassen van de LAC-procedure veronderstelt dan vanzelfsprekend wel een goed werkende Lokale Adviescommissie (LAC), waar ieder zijn rol ten volle opneemt.

De lokale overheid moet investeren in sociale onderzoeken, en de drinkwatermaatschappij moet soepelheid tonen om op die onderzoeken gebaseerde afbetalingsplannen op maat te aanvaarden en billijkheid te tonen bij de kostenaanrekening.

Ook hier is de geregelde uitwisseling van een aantal goede praktijken bijzonder leerrijk, zoals bleek tijdens recente vormingssessies voor LAC-medewerkers, georganiseerd door de VVSG, de Vlaamse Milieumaatschappij en Samenlevingsopbouw Antwerpen.

De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat nog altijd een dertigtal lokale besturen geen of geen actieve LAC hebben en dat De Watergroep duidelijk nog niet klaar is om begrenzingsbeslissingen te kunnen uitvoeren.

Een te vrijblijvende LAC-werking verliest de nodige overtuigingskracht om moeilijk bereikbare mensen met betaalmoelijkheden op de goede weg te helpen. Dit jaarverslag noemt nog geen man en paard, maar de ombudsman blikkt vooruit en

reken er wel stellig op dat het systeem eind 2020 overal in Vlaanderen operationeel en performant is.

#### *Alleen LAC voor betaalproblemen*

Wat voor de Vlaamse Ombudsdienst dan weer géén taak is voor de LAC, dat is het behandelen van inhoudelijke betwistingen over facturen, betwistingen dus met medeburgers die niet willen betalen.

In zo'n geval voelt de bedreiging met begrenzing en afsluiting aan als misbruik van een machtspositie om het eigen standpunt door te drukken. Voor de behandeling van die inhoudelijke dossiers bestaan er alternatieve geschillenbeslechtters, zoals ombudsdiensten, en eventueel rechters. De LAC moet focussen op betaalbaarheidsproblemen.

De belangrijkste inhoudelijke betwistingen met waterklanten (en los van de LAC), slaan op abnormaal hoge facturen waarvoor geen minnelijke schikking verkregen werd. Een drinkwatermaatschappij mag altijd milder zijn dan het Algemeen Waterverkoopreglement en de Vlaamse Ombudsdienst vindt de drinkwatermaatschappijen daartoe ook meer en meer bereid. Daarbij wijst hij dan op de bijzonderheden van het dossier. Het blijft namelijk casuïstiek. Op termijn moeten de digitale meters dit soort probleemdossiers grotendeels kunnen voorkomen.

#### *Andere facturen en een slagkrachtige regulator VMM*

Het woord 'monopolie' valt geregeld in klachten over de prijzen die drinkwatermaatschappijen hanteren. De burger wil faire prijzen en zeker geen onverklaarbaar hogere prijzen dan bij een andere drinkwatermaatschappij.

In het Jaarverslag 2018 werd al gewezen op verschillende leidingwaterprijzen voor bijvoorbeeld een Gents en een Antwerps gezin en op de erg uiteenlopende prijzen voor rioolaansluiting. De Vlaamse Ombudsdienst herhaalt zijn pleidooi voor een zelfde prijs voor basisgoederen waarvoor gezinnen op een vaste leverancier aangewezen zijn.

In 2019 was er ook opnieuw onvrede over een aantal zogenaamde 'eenmalige tarieven', onder meer de prijs voor extra watermeters, de uurloonprijs voor werkzaamheden in het weekend, de prijs voor een plaatsbezoek, en zelfs de activeringkost van 36 euro die aangerekend werd bij tegensprekelijke overname. Ook beperkte bedragen kunnen inderdaad voor irritatie zorgen, net door het gebrek aan vrije keuze van dienstverlener.

Maar geregeld gaat het over veel hogere bedragen, zoals de kostprijs voor vijf meter overwelling van een gracht met één kopmuur, waarvoor De Watergroep zo'n 3.400 euro plus BTW aanrekende en dat voor een overwelling die noodzakelijk is om op het perceel te kunnen geraken (2019-1301). Veel irritatie kan weggewerkt worden, wanneer de Waterregulator bij de Vlaamse Milieumaatschappij na onderzoek gezaghebbend een uitspraak zou kunnen doen over de redelijkheid en marktconformiteit van dergelijke prijzen.

Eén klacht had betrekking op de VMM. De bewoners van een groot vakantiedorp klaagden aan dat zij zelf de afkoppelingsstudie voor de verplichte scheiding van hemelwater en afvalwater zouden moeten bekostigen, terwijl VMM die kost ten laste neemt voor bewoners van gewone woonhuizen (2019-1726).

De VMM was graag bereid tot verder overleg over de verdere uitwerking van het afkoppelingsproject, maar bleef erbij dat zij de afkoppelingsstudie niet zelf zou betalen, verwijzend naar enkele inhoudelijke argumenten. Die onderscheidende

criteria blijken echter nergens in regelgeving te zijn vastgelegd, en dat komt de transparantie niet ten goede, met aanhoudende discussies zoals deze tot gevolg. Hier scheidt de regelgever het best klaarheid.

### **Omgeving in brede zin**

#### *Maak de vergunning zichtbaar in het Omgevingsloket*

Na een moeizame start is het Omgevingsloket ondertussen snel ingeburgerd. Zo heeft de Raad voor Vergunningsbetwistingen een beroep van een bezwaarindienner toch als tijdig beschouwd, terwijl dat beroep volgens het decreet eigenlijk te laat ingediend was maar wel vóór de einddatum van de beroepstermijn die in het Omgevingsloket vermeld stond. De Raad steunt daarbij op het vertrouwensbeginsel (RvVb 13 augustus 2019, S-1819-1296).

Het Omgevingsloket wordt inderdaad ook veel bezocht door omwonenden die zich willen informeren over het ingediende vergunningsdossier, en nadien eventueel een bezwaarschrift of beroepschrift willen indienen. Bij de aangekondigde evaluatie van het Omgevingsloket mag die categorie gebruikers niet uit het oog verloren worden.

Zo begrijpen velen van hen niet waarom slechts een deel van het aanvraagdossier digitaal raadpleegbaar is, en soms ziet zelfs een advocaat daar een onwettigheid in (2019-4761).

In zijn eerstelijnsklachtenrapport in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 369, meldt het departement dat het enkele natuurverenigingen ontvangen heeft om hun grieven over die beperkte digitale ontsluiting te bespreken. Na een toelichting over de wettelijke en technische beperkingen en de geplande technische verbeteringen toonden die organisaties meer begrip, een mooie illustratie van de meerwaarde van persoonlijke contacten maar dat kan natuurlijk niet voor elke kandidaat-bezwaarindienner.

Het departement beseft dat de steeds luider klinkende vraag naar een maximale digitale inzage bij openbaar onderzoek terecht is, al wijst het tegelijk op de enorme technische uitdagingen met betrekking tot samenhang, continuïteit, stabiliteit en performantie.

De ombudsman herhaalt vooral zijn pleidooi om de vergunningsbeslissingen op te nemen in het Omgevingsloket. Nu moeten derden te vaak halsoverkop via de openbaarheidsprocedure dat bestuursdocument bij de gemeente vragen. Zij moeten dan maar hopen dat de gemeentedienst die aanvraag versneld behandelt, want de termijnen zijn niet aangepast aan de beroepstermijn voor vergunningsdossiers.

Een actieve terbeschikkingstelling zou een welkome administratieve vereenvoudiging zijn, en een melding daarover aan de digitale bezwaarindienner moet toch haalbaar zijn.

Ook in de administratieve beroepsfase willen omwonenden hun rol versterkt zien.

Tegen de inwilliging van een vergunningsaanvraag kunnen ze zelf in beroep gaan, maar als ze als bezwaarindienner gelijk kregen van de gemeente en de opdrachtgever in beroep gaat, worden zij in die beroepsfase niet meer betrokken (2019-2200). Gelukkig beseft alvast de deputatie van West-Vlaanderen de meerwaarde om die bezwaarindieners toch te horen, zeker als die erom vragen, wat dan eigenlijk voortvloeit uit de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en de ombudsnormen.

Ook de Raad voor Vergunningsbetwistingen heeft stilaan meer oog voor de derde partij. Uit ombudsdossier 2019-1686 heeft hij geleerd dat de informatie op zijn website te eenzijdig geschreven was vanuit het standpunt van de beroepsindieners. De Raad biedt nu ook meer passende informatie voor partijen die willen tussenkomen.

Het Omgevingsloket biedt ongetwijfeld opportuniteiten om een digitale screening op de kwaliteit van gemeentelijke en provinciale vergunningsbeslissingen uit te voeren. Zo was er een gemeente die eind 2019 in enkele vergunningsdossiers de verplichting om het advies van de gemeentelijke omgevingsambtenaar in te winnen, opzij schoof.

In de ogen van de ombudsman gebeurde dit klaarblijkelijk om met een aldus versnelde dossierafhandeling de betrokken eigenaars alsnog van een woonbonus te kunnen laten genieten (2019-6521). Die praktijk is niet voor herhaling vatbaar. Kwaliteitscontrole op vergunningsbeslissingen moet voor het departement een prioriteit zijn, zodat het zijn belangrijke coachende rol efficiënter kan invullen en bij flagrante fouten tijdig in beroep kan gaan.

#### *Doorverwijzingen en alternatieve geschillenbeslechting*

Zelf heeft de Vlaamse Ombudsdienst weinig bemiddelingsruimte bij klachten over vergunningsbeslissingen, en verwijst hij in eerste instantie door naar de beroepsmogelijkheden die de aanvrager of de omwonende heeft. Dat is met de vervaltermijn en korte beroepstermijnen de meest aangewezen weg.

In overduidelijke gevallen neemt de Vlaamse Ombudsdienst wel zijn rol op als alternatieve geschillenbeslechter door aan de klager duidelijk te maken dat hij geen schijn van kans zou maken in beroep (o.m. 2019-274). Verder tracht hij onder meer discussies mee op te lossen over de interpretatie van definitieve vergunningsbeslissingen (bvb 2019-358, 2019-3862) of over het eventuele verval van een vergunning (met een al te strenge stad Aalst in 2019-5219).

Ook niet-vergunningsplichtige functiewijzigingen geven aanleiding tot klachten. Nogal wat omwonenden hebben het er inderdaad moeilijk mee dat een woning in hun woonwijk zomaar een nevenfunctie kan krijgen als klein restaurant (2019-777), bloemenwinkel (2020-177) of frituur (2019-5331). Zij klagen over toenemende verkeers- en parkeerdruk, voeren aanslepende discussies over de controle op de maximale oppervlakte voor die nevenfunctie, en zoeken naar mogelijke inbreuken op andere regelgeving. Het ontbreken van enige inspraakmogelijkheid ligt gevoelig bij een merkelijke impact.

Dat is trouwens een ruimere tendens. De burger wil vroeg en actief betrokken worden bij geplande ontwikkelingen in zijn onmiddellijke omgeving, niet alleen bij bouwprojecten zoals een dienstencentrum met een dertigtal assistentiewoningen (2019-4445) maar ook bij kleinere ingrepen zoals het kappen van de linden in zijn mooie dreef (2019-119).

Meer en meer worden participatiemodellen uitgeprobeerd, al leidt ook dat soms tot klachten, zoals over de buurtbevraging die de stad Kortrijk organiseerde rond een speelplein in de groenzone van de verkaveling (2019-4889). De ombudsman maant de ontevreden verzoeker in zo'n geval aan tot rede.

De Vlaamse Ombudsdienst kan weinig betekenen voor opdrachtgevers die, anticiperend op een goedkeuring van de vergunningsaanvraag, of speculerend op bredere vergunningsmogelijkheden in een nog te maken gemeentelijk RUP (2019-1873), alvast met investeringen en werken beginnen. Wanneer zij nadien toch op

een andersluidende eindbeslissing botsen, hebben ze gespeeld met vuur en de vingers verbrand.

Vergunningsaanvragers die eveneens op een weigering botsten, maar vaststellen dat de burens dezelfde werken gewoon zonder vergunning uitgevoerd hebben en niet aangesproken worden voor die bouwovertreding, krijgen meer begrip voor hun ongenoegen. Het recentste dossier (2019-5891) had betrekking op de verharding van voortuinen, dat is het bekende fenomeen van de buur die zijn hele voortuin volklinkert, in een straat waar verkavelingsvoorschriften gelden en eigenlijk enkel de oprit verhard mag zijn.

### *Compliance promotion*

Handhaving blijkt nog maar eens een noodzakelijk sluitstuk te zijn voor wie een geloofwaardig vergunningenbeleid wil. Dat wordt ook zo onderstreept in het Regeerakkoord. In de Beleidsnota Omgeving belooft de minister de organisatie van een "handhaving die efficiënt is voor zowel de gecontroleerde als de handhaver" en spoort zij de gemeenten aan om hun handhavende opdrachten ook daadwerkelijk op te nemen.

De benadeelde van een overtreding verwacht dat de omgevingshandhaving ook voor hem efficiënt is. De overheid schuift in haar beleidsdocumenten meer en meer 'compliance promotion' als kernwoord naar voren, en verlaat stilaan de klassieke adjectievenrij van 'snelle, kordate en consequente' handhaving. Het kernwoord is eigenlijk een verzamelnaam voor uiteenlopende, meestal zachte strategieën en soms erg innovatieve technieken om de nalevingsgraad te verhogen.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft meermaals vastgesteld dat bijvoorbeeld zachte handhaving echt wel kan werken, maar voor de omwonende die aanhoudende hinder ondervindt, vergt het dikwijls veel geduld. Bovendien werkt de lokale overheid in navolging van de Vlaamse overheid ook meer en meer met prioriteiten. De Ombudsdienst hoort veel diepe frustratie van burgers die doorverwezen worden naar een burenbemiddelaar of (vrede)rechter voor bouwovertredingen waarvoor de overheid haar handhavingsbevoegdheid niet wil aanwenden.

Als gedoogd wordt, dan nog het best transparant en gemotiveerd. De in de Beleidsnota voorgestelde ruimtelijke gedoogtoets met een formele, gemotiveerde beslissing lijkt een interessante piste voor het historische passief van overtredingen. De overheid moet de moed hebben om openlijk te communiceren als zij meent dat er goede redenen zijn om in een bepaald geval niet te handhaven.

Zo was het voor de Vlaamse Ombudsdienst lang raden naar de redenen van het langdurige, zwijgzame stilzitten van de gemeente Liedekerke bij een klacht over de onvergunde en niet-regulariseerbare opsplitsing van een eengezinswoning naar drie appartementen waarvan twee zorgwoningen (2018-11).

Niet handhaven en bouwovertredingen blauw-blauw laten om tegemoet te komen aan de groeiende behoefte aan zorgwoningen, is niet het aangewezen antwoord. Als de bestaande juridische mogelijkheden echt te beperkt zijn, dan is het eerder aan de regelgever om passende antwoorden te vinden, zoals bijvoorbeeld in de hernomen parlementaire conceptnota voor nieuwe regelgeving betreffende het opstellen van een kader voor mobiele mantelzorgwoningen (*Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 156/1).



### *Geluidshinder*

De ombudsman leest tevreden in de Beleidsnota Omgeving dat de minister inzet op een performante klachtenbehandeling bij hinder. Voor zover nodig kan nogmaals verwezen worden naar het Meldpunt Wegen als inspiratiebron.

De meest voorkomende vorm van omgevingshinder die bij de Vlaamse Ombudsdienst aangekaart wordt, is geluidshinder. Net als bij geurhinder zijn daar onvermijdelijk subjectieve elementen aan verbonden. Ook een aantal snel wijzigende objectieve factoren, zoals de windrichting, maken het moeilijk om een aangekaart probleem juist in te schatten.

In een uitzonderlijk geval, een dossier over geluidshinder door een slachthuis, achtte de Vlaamse Ombudsdienst het inwinnen van een *second opinion* aangevraagd. Een erkend geluiddeskundige, door een klager ingeschakeld, had ernstige kritiek geuit op een geluidstudie en dat had geleid tot een aanslepende discussie tussen specialisten. De externe deskundige gaf het departement gelijk en daarmee was de discussie eindelijk beslecht (2019-2856).

Met een gevulde evenementenzomer in aantocht herhaalt de Vlaamse Ombudsdienst zijn aanbeveling uit 2018 aan het departement om voor lokale besturen een draaiboek met goede praktijken te maken over de omgang met aanvragen voor de toelating van een occasioneel evenement en de handhaving van de toelatingsvoorwaarden.

Het Lokaal Bemiddelingsboek bij dit jaarverslag bevat enkele voorzetten én de suggestie voor de Vlaamse overheid om een dB(C)-norm uit te werken voor de meestal als hinderlijkst ervaren lage bastonen. Ook in 2019 heeft de Vlaamse Ombudsdienst heel wat klachten aangehoord van zowel grote (Ronde van Vlaanderen, Rock Werchter, Tomorrowland, Warmste Week, ...) als kleinere evenementen (kermissen, jeugdfuiven, zomerbars, ...).

Tijdens gesprekken met gemeentelijke handhavers en politiecommissarissen is gebleken dat het moeilijk is om een wettelijk geldende geluidsmeting uit te voeren die als basis kan dienen voor een proces-verbaal en strafrechtelijke sancties. Dat heeft te maken met de kostprijs van de nodige meetapparatuur, de bijzondere opleiding, de op te bouwen en te onderhouden praktijkervaring met metingen, de beperkte beschikbaarheid van dat gekwalificeerd personeel 's nachts enz.

Op dat vlak lijken de lokale besturen – ook gebundeld in hun politiekezone – toch de nodige bestuurskracht te missen en zou het departement een meer ondersteunende rol kunnen opnemen.

### *Stookoliefonds operationeel in 2020?*

De Vlaamse Ombudsdienst blijft met groeiend ongeduld uitkijken naar de effectieve start van het Stookoliefonds, en naar de prioritering van de projecten.

De ombudsman heeft hier mee geholpen om de officiële communicatie over de stand van zaken vanuit OVAM meer op punt te krijgen.

Maar de ombudsman kan er niet omheen dat de hoera-stemming van aanvang 2019, toen de Vlaamse decreetgever de regeling eindelijk heeft kunnen stemmen, ondertussen plaats aan het maken is voor opnieuw veel te lang wachten op een operationalisering, zonder enig duidelijk perspectief op reële inwerkingtreding. De ombudsman rekent op een engagement om één en ander nog operationeel te maken in de loop van 2020.

Vooruitblikkend op de prioritering, lijkt – vanuit milieustandpunt – een focus op zwaar vervuilde bodems voor de hand te liggen.

Tegelijk heeft de Vlaamse Ombudsdienst alle begrip voor de eigenaar die zelf al gesaneerd heeft en daarvoor beloond wil worden met een terugbetaling (2019-6250). Als dergelijke, al uitgevoerde saneringsprojecten onderaan de prioriteitenlijst komen, dan komt dat aan als een financiële bestraffing van wie zelf een belangrijke inspanning voor het milieu gedaan heeft, ten voordele van saneringsplichtigen die de sanering en dus de milieu-inspanning uitstelden.

#### *Het Bemiddelingsboek Omgeving*

Het in 2019 opgestarte klachtennetwerk voor het beleidsdomein Omgeving heeft een meer onderling afgestemd bemiddelingsrapport opgeleverd (Bemiddelingsboek p. 320-398), dat hopelijk ook tot meer inhoudelijke kruisbestuiving leidt.

Aquafin toont in een hoogstaand rapport dat zij veel ervaring heeft met ongenoegen van burgers bij de uitvoering van werkzaamheden. En ze blijft verder initiatieven nemen om de feedback van burgers nog meer te capteren. Voor 2020 neemt zij zich onder meer voor om extra aandacht te besteden aan geurhinder, gerelateerd aan de aanleg van een gescheiden rioleringsstelsel.

Het rapport illustreert ook mooi hoe de klachtenbehandelaar bij complexe klachten zelf het voortouw neemt om de verschillende partijen te bewegen tot een constructief overleg in een werkgroep, waarbij ook de burgers een actieve rol krijgen in de zoektocht naar de precieze oorzaak van de geurhinder, nodig om een passende oplossing te kunnen uitwerken (p. 398).

Het Departement Omgeving kon in zijn rapport, naast het hierboven reeds aan bod gekomen Omgevingsloket, natuurlijk niet om de commotie over de Mobiscore heen, al waren lang niet alle reacties negatief. De reacties kwamen bijna uitsluitend van huiseigenaars, terwijl het instrument vooral bedoeld was om burgers te helpen een milieuvriendelijke keuze te maken bij hun zoektocht naar een woning. Het departement heeft de communicatie op de website aangepast om nu toch wat duidelijk te maken dat de behaalde score slaat op een buurt en niet op een individuele woning.

Het Agentschap Natuur en Bos trekt de aandacht op enkele mooie concrete verzoeningsresultaten, en op de protesten tegen allerlei kappingen. Die protesten hebben geleid tot een andere – nog altijd wetenschappelijk en bosbouwtechnisch onderbouwde – aanpak: minder grote oppervlakten, meer gespreid in de tijd en meer communicatie.

De Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) kijkt voor de omgang met klachten over werkzaamheden van aannemers alvast uit naar een kennisuitwisseling met Aquafin, die op dat vlak veel ervaring heeft. Algemeen slaat twee derde van de klachten bij de OVAM op bodembeheer en de rest op afval- en materiaalbeheer; het hoofdstuk Mobiliteit van dit jaarverslag bevat een aanbeveling aan OVAM rond de kwalificatie als afval van door de Japanse Duizendknoop vervuilde grond.

Het opgevangen ongenoegen over webtoepassingen maakte de OVAM duidelijk dat klanten 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 service verwachten van *online*-toepassingen. Bovendien vergroot de druk op de overheid om versneld te digitaliseren.

De Vlaamse Landmaatschappij (VLM), ten slotte, zag vooral een verdubbeling van het aantal klachten over de werking van de Mestbank en de uitvoering van de mestregelgeving, en gaat in haar rapport uitgebreid in op de oorzaken daarvan.

Zo bevatte een nieuwe internet-applicatie bij het Mestbankloket voor mesttransporten en erkende mestvoerders, begin 2019 een aantal bugs en waren er in juni 2019 ook een aantal stabiliteitsproblemen. Door de complexiteit van het systeem werd pas eind augustus 2019 een oplossing gevonden. De VLM leerde eruit dat applicaties uitgebreider getest moeten worden vóór hun release (herkenbaar voor de helpdesk van het Omgevingsloket), en dat de communicatie over de noodprocedure bij problemen beter kan.

De Vlaamse Ombudsdienst voegt daar aandacht voor minder digitaalvaardige landbouwers aan toe. Van de landbouwer wordt verwacht dat hij uit eigen beweging het Mestbankloket raadpleegt, om bijvoorbeeld tijdig en op de juiste plekken bepaalde staalnames van nitraatresidu te laten uitvoeren. Uit enkele ombudsklachten is gebleken dat de goede praktijk van de VLM om landbouwers per brief of e-mail daaraan te herinneren, geen overbodige luxe is (bvb 2020-463).

De VLM legt ook een verband tussen het verhoogde aantal klachten over de jaarlijkse staalnamecampagnes voor nitraatresidu en de langdurige droogte. Die leidde tot een gebrekkige groei van de hoofdteelt, waardoor minder nitraat opgenomen werd dan in normale omstandigheden. Om een aantal discussies over staalnames met meer autoriteit te kunnen beslechten, bevelen de klachtenbehandelaars van de VLM aan dat de Mestbank zelf, voor de relevante onderdelen, ook zou voldoen aan de erkenningseisen voor laboratoria die de aan de landbouwers opgelegde staalname doen.

Verder heeft ook de invoering van het zesde Mestactieprogramma tot heel wat ongenoegen geleid. Klachten over regelgeving zijn eigenlijk onontvankelijk, maar de VLM weet dat duiding bij de genomen beleidskeuzes dan belangrijk is.

Tot slot besteedt het VLM-rapport ook aandacht aan klachten over inrichtingsprojecten, passend binnen de ruimere aandacht voor het creëren van draagvlak door communicatie en participatie, met infomarkten en interactieve trajecten voor de opmaak van het plan, en bij de uitvoering wekelijkse zitdagen in de werfkeet en uiteindelijk een inhuldiging voor het grote publiek als afronding.

### *Landbouw en Visserij*

Het Departement Landbouw en Visserij heeft goed genoteerd dat klachtenbehandeling gericht is op bemiddeling en oplossingen, en beseft dat de antwoorden op klachten heerlijk helder horen te zijn (Bemiddelingsboek p. 815).

Inhoudelijk blijft de Vlaamse Ombudsdienst toch op zijn honger zitten terwijl er wel wat te melden is. Zo vond de parlementaire commissie voor Visserij het zelf de moeite waard om zich tweemaal te buigen over de problematiek van de beperkte handhaving op de motorvermogen-normen voor vaartuigen van het zogenaamde 'Klein Vloot Segment' in de twaalfmijlszone.

Het ongenoegen van een weggeconcurrerde visser daarover had eerder ook het departement en nadien de Vlaamse Ombudsdienst bereikt (2019-6251). Het departement wees tijdens die klachtbehandeling onder meer op de technisch moeilijke handhaafbaarheid van die norm en op de met risico-analyses onderbouwde handhavingsprogramma's om het beperkt aantal mensen en middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten.

Ook het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM) houdt zich inhoudelijk op de vlakte (Bemiddelingsboek p. 817), terwijl bijvoorbeeld de ongetwijfeld meer voorkomende klacht over de relatief hoge 'administratieve kost' van 75 euro wegens de niet-tijdige betaling van de bijdrage van bijvoorbeeld 125 euro (2019-6554) wel een reflectie verdient.

Heel positief is het geslaagde bemiddelingsgesprek met een nochtans hardnekkig protesterende bijdrageplichtige, die ook bij de Vlaamse Ombudsdienst gekend is (2018-5718).

Het bemiddelingsrapport van het Instituut voor Landbouw- en Visserijonderzoek (ILVO) getuigt van een sterkere dynamiek om het ongenoegen van klanten te capteren en de passende verbeteracties op te zetten. Het uitstekende rapport van de Vlaamse Landmaatschappij over voornamelijk landbouwersklachten werd hierboven al besproken.

### *Dierenwelzijn*

Net als de klachtenbehandelaar in eerste lijn (zie Bemiddelingsboek, p. 363), kreeg ook de Vlaamse Ombudsdienst een stortvloed aan mails binnen vanuit éénzelfde hoek. Eerst gingen die mails over de verplichte opleiding voor uitbaters van erkende dierenasielen en pensions. Daarna volgden hopen aangiften per mail van niet-erkende pensions en hobbykwekers, die zich op sociale media etaleren. Dierenwelzijn heeft dit probleem aangepakt door de adressen op te sporen en vervolgens de geadresseerden te wijzen op de regelgeving.

De ombudsman zag ook enkele dossiers over boetes en inbeslagnames van verwaarloosde dieren. Dierenwelzijn is samen met de Universiteit Antwerpen op zoek naar een aangepast en effectief handhavingskader. Dit is nodig voor honderden meldingen per maand over mogelijke dierenverwaarlozing. Het betreft een gelegenheid bij uitstek waar de Vlaamse overheid op zoek moet naar de juiste en gepaste vorm van justitie en handhaving.

Ondertussen springt de ombudsman hier en daar uitzonderlijk bij, zoals bij het bezoek van de ombudsman aan een paardenhouder. Helaas is er weinig hoop dat deze man tot inkeer komt (2019-2687).

### *Drie aanbevelingen rond justitie en handhaving*

De ombudsman sluit dit omgevingshoofdstuk (in brede zin) af met een algemene beschouwing rond justitie en handhaving en dus rond handhaving van de norm. De ombudsman doet dit hier op deze plaats in het jaarverslag omdat het Vlaams Regeerakkoord 73 keer naar "handhaven" verwijst en de Vlaamse Omgevingsminister meteen ook bevoegd is voor het handhaven over alle beleidsdomeinen heen.

Dit jaarverslag bevat drie duidelijke aanbevelingen over justitie en handhaving, nog los van de bedenking dat justitie en handhaving nooit doelen op zich zijn. Want vanzelfsprekend dromen we allemaal samen van spontane maatschappelijke rechtvaardigheid zonder inspecteurs, handhavers en geschillenbeslechteers.

Dit gezegd zijnde, zijn er dus drie aanbevelingen op basis van signalen van onvrede vanuit de realiteit van elke dag.

Een eerste aanbeveling luidt dat alles start bij de te handhaven norm, zowel op het vlak van de genormeerde handeling zelf, als op het vlak van de sanctie. Wanneer burgers jaar na jaar wijzen op een als onrechtvaardig aangevoelde norm, dan wijzigt het beleid best de norm zelf.

Dit jaarverslag heeft het zo over de energiestatistiekboete voor nieuwbouwers of over de twee jaar die renoveerders maar krijgen om hun domicilie te vestigen in hun gerenoveerde woning. Maar het zit even goed in kleinere klachtenbeelden, zoals bij de relatief hoge 'administratieve kost' van 75 euro voor de bijdrageplichtige bij niet-tijdige betaling van de bijdrage van 125 euro aan het Vlaams Centrum voor Agro- en Visserijmarketing (VLAM).

Een tweede aanbeveling is dat de overheid te vaak de moed mist om openlijk te communiceren over inhoudelijke en technische redenen om in een bepaald geval niet of beperkt te handhaven. De verharde voortuin van de Vlaming en handhaving bij geluidshinder zijn illustraties daarvan.

Handhaving bij geluidshinder blijft inderdaad jaar na jaar het voorbeeld van een klachtenbeeld waarbij de technische uitdagingen bij handhaving simpelweg te groot zijn. Opnieuw zijn er andere voorbeelden van technische moeilijkheden bij het handhaven, denk aan de motorvermogen-normen voor vaartuigen van het zogenaamde 'Klein Vloot Segment' in de twaalfmijlszone.

Een derde aanbeveling zit verweven in het wedervaren van de ombudsman met handhaving tegenover een dienstenchequebedrijf (jaarverslag, p. 40), met het terugkom-moment in de rijopleiding (jaarverslag, p. 32) en met dierenverwaarlozing (jaarverslag, p. 28).

Stuk voor stuk duidelijke thema's waar Vlaanderen, alternatieve geschillenbeslechting inbegrepen, best zoveel mogelijk zelf handhaving in handen houdt (bijvoorbeeld door toe te zien op het respect van de erkenningsvoorwaarden), zonder overbodige omwegen die de Parketten of de Economische Inspectie nodeloos belasten.

De niet-klagende zwartrijder bij De Lijn en het lopende proactieve overleg met alternatieve geschillenbeslechting over zwartrijboetes (jaarverslag, p. 30-31), verdienen daarbij navolging en inspiratie. In het relaas zit eveneens een duidelijk aanbod vanuit de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting om zelf ook een stuk van de verantwoordelijkheid mee op te nemen.

### **Mobiliteit en Openbare Werken**

Zoals elk jaar, gaan ook in 2019 weer drie kwart van de klachten over onze mobiliteit; in absolute aantallen jaar na jaar de topklacht bij de Vlaamse overheid.

#### *Uitstekende eerstelijnsklachtenbehandeling neemt onvrede niet weg*

Het goede nieuws is de globaal uitstekende rapportering over de alternatieve geschillenbeslechting in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 3 tot en met 212.

Daarbij rapporteert De Lijn ook een geloofwaardig aantal van meer dan 10.000 verzoeningsresultaten rond uiteenlopende compensaties na falende dienstverlening. Een voorbeeld uit vele andere voorbeelden. Aan het stationsloket krijgt een reiziger van de loketbediende het advies om aparte abonnementen te kopen voor trein en bus. Terug thuis blijkt een combi-abonnement toch voordeliger. De klantendienst van De Lijn betaalt de 40 euro verschil terug (2019-5424).

Maar het minder goede nieuws is dat goede klachtenrapportering niet gelijk staat aan minder onvrede over mobiliteit. Tegen die achtergrond kan de alternatieve geschillenbeslechter vaak ook niet veel meer doen dan wat context meegeven.

Denk bijvoorbeeld aan de vele opmerkingen rond de afstelling van verkeerslichten. Het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 60 tot 63, toont goed hoe het Agentschap Wegen en Verkeer wel degelijk werk maakt van de vele onvrede daarover, maar de foeterende automobilist beseft vaak niet dat zelfs de beste verkeerslichten geen antwoord hebben op te veel wagens op hetzelfde moment op het kruispunt.

Het Vlaams Bemiddelingsboek signaleert voorts bekende inhoudelijke knelpunten.

Zo blijft Vlaanderen worstelen met de grote onderhoudsachterstand van 600 miljoen euro op de gewestwegen. Dit klachtenbeeld hangt vaak samen met klachten

over geluid en trillingen. De ombudsman rapporteert er al jaren over en is erg ontgoocheld over het gebrek aan maatregelen inzake verkeerslawaaai in het Regeerakkoord.

Veel onvrede ook in 2019 over fietspaden. Ze ontbreken of zijn in slechte staat en de plaatsing van borden "fietspad in slechte staat" langs het fietspad tussen Veurne en De Panne, helpt dan niet echt om het ongenoegen weg te nemen (2019-5235). De ombudsman ziet daarnaast ook moeizaam lopende schadedossiers voor wie hoopt vergoed te worden voor de schade aan zijn fiets door de slechte staat van het fietspad (2019-2370).

In het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 66, merkt het klachtenrapport van AWV terecht op dat het moeilijk communiceren wordt als de overheid bij 6 op de 10 fietspaden de eigen richtlijnen niet volgt. Een trend ook zijn de opmerkingen over het future proof gehalte van fietspaden, rekening houdend met toenemende vormen van fietsen (gewone fiets, elektrische fiets, speed pedelec, steps, bakfietsen,...).

#### *Alleen de zwartrijder klaagt niet over de afgeschafte rit*

En vanzelfsprekend documenteert het Vlaams Bemiddelingsboek 2019 ook in detail de explosie van het aantal klachten bij De Lijn. In 2019 doet de klacht "afgeschafte rit" er de traditionele topklacht "dienstverlening" (vertragingen, halte voorbijgereden, ...) helemaal naar de achtergrond verdwijnen. Al merkt de ombudsman in die laatste rubriek ook een te magere rapportage op over dienstverlening en diversiteit.

Overigens corrigeert het Bemiddelingsboek ook het broodje-aap-verhaal over de ombudsman die zich op het internet zou verstoppen voor reizigersklachten. Wanneer De Lijn 195.000 digitale contactformulieren ontvangt via een eigen klachtenformulier, dan organiseert de tweedelijnsombudsman zijn eigen google-campagne best zo dat reizigersonvrede ook niet nog eens bijkomend de omleidingsweg volgt via de ombudsman.

Nog wat de afgeschafte ritten bij De Lijn betreft, rekt de ombudsman alsnog op een sorry-initiatief in het voorjaar van 2020 waarmee De Lijn aan Vlaanderen toont dat de dienstverlening er opnieuw staat. Overigens klaagt alleen de zwartrijder niet over de afgeschafte rit in 2019: hij had dertig procent meer kans om weg te geraken met zijn asociaal gedrag.

|      | pv's   | Controle  | zwartrij-pv | overlast-pv | doorstroom-pv | boetes |
|------|--------|-----------|-------------|-------------|---------------|--------|
| 2015 | 56.926 | 2.130.418 | 51.745      | 1.239       | 3.942         | 45.413 |
| 2016 | 69.584 | 2.443.880 | 60.594      | 1.518       | 7.472         | 58.117 |
| 2017 | 76.138 | 2.657.283 | 66.829      | 2.626       | 6.683         | 59.663 |
| 2018 | 96.060 | -         | 90.818      | 1.346       | 3.896         | 53.236 |
| 2019 | 61.412 | -         | 56.403      | 1.077       | 3.932         | 35.061 |

Want helaas is de spectaculaire daling van het aantal zwartrijboetes niet het resultaat van een witrij-effect, wat vanzelfsprekend de ultieme wens is van al wie werkelijk met handhaving begaan is. De precieze cijfers over het aantal uitgevoerde controles volgen nog, maar ombudsman en boetedienst van De Lijn weten dat er een duidelijk verband is met de afgeschafte ritten en de beschikbaarheid van controleurs in 2019.

Heel wat controleurs werden teamcoach in 2019 (een door de ombudsman erg gewaardeerde evolutie in het kader van het verbeteren van de dienstverlening) en

voor de overblijvende lijncontroleurs was het in 2019 alle hens aan dek om mee het tekort aan chauffeurs op te vangen. De ombudsman vertrouwt erop dat in 2020 de maatschappelijk rechtvaardige controle opnieuw op peil zal zijn.

#### *Richting cashless betalen bij De Lijn / ecocheques*

Voorts wil dit jaarverslag zeker niet de parlementaire commissie Mobiliteit en Openbare Werken van 16 januari 2020 herhalen. Verschillende elementen uit het klachtenbeeld bij De Lijn kwamen toen al aan bod. Hierna aandacht voor enkele specifieke thema's uit het klachtenbeeld.

De ombudsman wijst op de passage in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 110, gewijd aan de kartonnen kaart voor personen met een handicap (PMH-kaart). Die kartonnen kaart is al lang afgeschaft, maar bleef ook in 2019 opduiken op tram en bus. De ervaring met zulke klachtenbeelden leert hoe uitdagend transitie kunnen zijn. Meteen waarschuwt de ombudsman voor de op til zijnde topklacht van 2020, nu het vanaf 1 juli 2020 niet meer mogelijk zal zijn om cash te betalen op tram en bus.

En verre van zich te verzetten tegen cashless betalen, herinnert de ombudsman eraan dat er in 2019 nog altijd 5.000.000 tram- en busritten cash betaald werden, dat zijn er bijna 15.000 per dag, zonder dat er heel duidelijk zicht is op wie die cash betalende precies zijn.

Een brede informatiecampagne zal dus nodig zijn, maar ook duidelijke instructies aan controleurs en chauffeurs. Zij zullen immers de wind van voren krijgen wanneer zij aan de reiziger met gepast cash op zak, toch de boodschap moeten geven dat deze reiziger de tram of bus niet op mag. En even voorspelbaar zal ook het fenomeen opduiken van de gebruikersfout bij de mislukte elektronische betaling.

Maar ook hier gaat het nu vooral om "de blik vooruit", het thema van dit jaarverslag 2019. De ombudsman is in gesprek met De Lijn om doorheen de tweede jaarhelft van 2020 de overgang voor iedereen zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Nog wat vervoersbewijzen betreft is er de ecocheque, waarmee de reiziger vandaag wél al producten van De Lijn kan kopen bij een externe verdeler als Colruyt, maar niet bij De Lijn zelf. De Lijn aanvaardt de ecocheques niet, uit vrees deeltplichtig te zijn aan inbreuken op het door de sociale partners verboden gebruik van ecocheques bij woon-werkverkeer.

En vanzelfsprekend klagen medeburgers hier in eerste instantie over de sociale partners. Burgers geven aan dat het verbod rond woon-werkverkeer haaks staat op de toenemende bezorgdheid om het klimaat. Maar ook De Lijn zelf kan nu meteen al iets doen door de eigen aansprakelijkheid uit te sluiten via een clausule op de eigen website. Er zijn ook klachten over die ecocheques zelf. Men kan er nog altijd niet gewoon online aankopen mee doen en zo een fysieke verplaatsing naar een Lijnwinkel vermijden.

#### *De helft van alle tram- en busritten toegankelijk in 2030*

Ten slotte is er een specifiek aandachtspunt in het kader van de opdracht van de ombudsman als handhaver en rapporteur inzake EU-verplichtingen voor het busgebruik door personen met een handicap of met beperkte mobiliteit (artikel 83/2 BVR 14 mei 2004).

Twee jaar geleden, bij de bespreking van het jaarverslag 2017 van de Vlaamse Ombudsdienst (*Parl.St.* VI.Parl. 2017-18, nr. 41/8), toonde de minister zich bereid

om in het kader van een nieuw Regeerakkoord een doelstelling voorop te stellen rond de toegankelijkheid van het openbaar vervoer.

Het nieuwe Regeerakkoord bevat die doelstelling niet, terwijl op de hoorzitting in de parlementaire commissie van 16 januari 2020 nochtans bleek dat er voor personen met een visuele beperking slechts 6,1% haltetoeankelijkheid is. De ombudsman kijkt dus uit naar doelstellingen in het aangekondigde Masterplan toegankelijkheid. Die doelstellingen kunnen echt niet onderdoen voor wat Nederland deed tussen 2005 en 2015. Tien jaar lang telkens 10 miljoen euro.

Vertaald naar de Vlaamse context vandaag is dat dan 100 miljoen euro tegen 2030 om zo te komen tot 50% van alle tram- en busritten toegankelijk in 2030, als opstap naar meer. De ombudsman rapporteert weldra bij de EU over de mate waarin deze aanbeveling beleidsbijval geniet, want Vlaanderen dreigt op Europees vlak, wat het toegankelijk openbaar vervoer betreft, echt wel uit de toon te vallen.

#### *Departement MOW zet stappen vooruit*

Het voorwoord bij dit jaarverslag verwees naar het verhaal rond voorritten bij de autokeuring. Het klachtenmanagement van het Departement MOW, verantwoordelijk voor dit proces, doet zelf relaas van dat voorval en de eruit getrokken lessen in het Vlaams Bemiddelingsboek, editie 2019, p. 28 tot 31. De rapportering daar is gedetailleerder dan wat de ombudsman zelf zou kunnen doen.

Het is meteen de beste illustratie van de vooruitgang die het Departement MOW ondertussen maakt op het vlak van klachtenmanagement. De ombudsman moedigt het Departement MOW aan om die weg verder te bewandelen, bijvoorbeeld door ook de autokeurings- en rijexamencentra zelf aan het woord te laten over hun eigen klachtenmanagement en omgang met onvrede.

Voorts beperkt de ombudsman vandaag zijn aanbevelingen tot de bedenking dat het probleem bij uitstek bij de homologatie niet zozeer de doorlooptijd is, zoals het departement zelf vermoedt. Wel is Vlaanderen duidelijk erg streng bij de homologatie van voertuigen. De ombudsman kan zich niet van de indruk ontdoen dat het hier deels ook gaat over een gestrengheid die is ingegeven door een vorm van onzekerheid om fout te doen (en angst of onzekerheid is nooit een goede raadgever).

In Wallonië, waar men dezelfde regelgeving moet toepassen, loopt dit wel vlot. En er zijn eenvoudigweg te veel signalen van burgers die blijven wijzen op hun ervaringen met meer soepelheid bij homologaties in buurlanden als Nederland en Duitsland, die men er toch niet meteen van kan verdenken weinig in te zitten met verkeersveiligheid.

De ombudsman is geen specialist ter zake, maar denkt dat het aanbeveling verdient om het hele proces van homologatie eens te bekijken met die bril. Per slot van rekening gaat het ook vaak over dossiers met een belangrijke economische component.

#### *Terugkom-moment: integraal Vlaams handhaven*

Appreciatie heeft de ombudsman ook voor de blik die het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 34 tot 37, nu al vooruit werpt op de terugkomboetes later in 2020. Die boetes zullen worden opgelegd aan enkele honderden Vlamingen die hun terugkom-moment hebben gemist. Hier is het duidelijk dat de omweg via de Parketten zorgt voor nodeloze administratieve complicatie en vertraging.



Het gaat hier dus om handhaving die de Vlaamse overheid beter integraal zelf in de hand neemt. Nog beter zou het zijn om van het terugkom-moment een vanzelfsprekende modaliteit te kunnen maken van het behalen van een geldig rijbewijs tout court.

#### *De andere mobiliteitsopdrachten*

Eerst waterwegbeheerder De Vlaamse Waterweg. In het Vlaams Bemiddelingsboek signaleert de eerste lijn een verbeterde doorlooptijd. Zelf stelt de ombudsman vooral vast dat de aanpak en de doorlooptijden tussen de verschillende afdelingen sterk uiteenlopen. De rapportering gaat er door de jaren ook niet echt op vooruit: de Waterweg kijkt best eens over het muurtje bij de collega's binnen mobiliteit om zo een beter zicht te kunnen geven op de klachtenbeelden en de verzoeningsresultaten.

Wel wijst de Vlaamse Waterweg heel terecht op de problematiek van de Japanse Duizendknoop. Men weet inmiddels dat grondverzet bij infrastructuurwerken door de weg- en waterwegbeheerders zelf, in de praktijk vaak de grote boosdoener is. Vandaag is een grond vol met resten van Duizendknoop voor OVAM propere grond. Elders in Europa is dit verontreinigde grond die eerst behandeld moet worden. Een duidelijke oproep en aanbeveling aan OVAM via Mobiliteit.

Binnen het Agentschap Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) hebben de afdelingen Vloot en Loodswezen gezorgd voor een vlotte afhandeling van onvrede. Dat de afdeling Kust met al haar projecten geen enkele klacht noteerde, lijkt eerder te wijzen op het onvoldoende (h)erkennen ervan. Vermeldenswaardig is zeker ook het eind december 2019 opgerichte anonieme meldpunt waar iedereen onveilige situaties of een verbeterpunt voor de dienstverlening van het agentschap kan melden. MDK wil in 2020 werk maken van een meer uniform en transparant klachtenmanagement.

De ombudsman noteert dat De Werkvennootschap met het oog op de op stapel staande werven in 2020 en 2021 de binnenkomende klachten beter gaat registreren en analyseren, maar de ombudsman raadt ook aan om goed de klantencontacten te analyseren en te kijken welke lessen daaruit te trekken zijn. De ombudsman leest in ieder geval heel graag dat De Werkvennootschap steeds in gesprek gaat en bemiddelt met bezwaarindieners.

Lantis (BAM nv) probeert kort op de bal te spelen door vragen in principe binnen de twee dagen te beantwoorden, er over te waken dat boodschappen voor een ruim publiek vlot verstaanbaar zijn en meer algemene vragen van burgers ook om te zetten in een veel gestelde vraag op de website. Met werfcommunicatoren tracht Lantis een luisterend oor te bieden en proactief hinder op te sporen. In 2019 waren er minder klachten omdat de werven grotendeels buiten druk bewoonde zones lagen, maar de ombudsman verwacht toch dat de klachtenbeelden en verzoeningen duidelijker in beeld worden gebracht.

Bij de regionale luchthavens is er een daling van het aantal meldingen, maar eigenlijk laten die meldingen niet toe om solide conclusies over de ernst en de evolutie van de geluidshinder te trekken. Te veel subjectieve en externe factoren, zoals computerproblemen die een veelklagende omwonende tijdelijk niet toelaat om meldingen in te voeren (2019-1047), hebben daarop een invloed.

Alhoewel de buurtbewoners er anders over denken (2019-6001), zijn de externe geluidstudies waarop het Departement Omgeving zich steunt (verplicht door de omgevingsvergunning) een betrouwbare bron. Positief is alvast dat een buurtinformatiepagina alle informatie bundelt die nuttig en relevant is voor de buurtbewoners, zoals de aankondiging van werkzaamheden, verleende uitzonderingen,...

Viapass meldt in haar klachtenrapport dat het kort op de bal speelt bij vragen om informatie en vrijstelling en daardoor het aantal klachten laag houdt. De Vlaamse ombudsman maakt deel uit van de intergewestelijke bemiddelende instantie tolheffing, maar de voorbije twee jaar werden er geen geschillen tussen de dienstverleners en de tolheffende overheid voorgelegd.

### **Welzijn en Onderwijs**

Zoals de ombudsman al schreef in het jaarverslag 2018 (*Parl.St.* VI.Parl. 2018-2019, nr. 41/1, p. 15-20), zijn Welzijn en Onderwijs telkens zware Vlaamse begrotingsposten die overwegend verlopen via regie. De overheid financiert er grote autonome partners en geeft hen ook regels en richtlijnen mee (regie). Maar vervolgens zijn het wel die partners die heel concreet de diensten verlenen aan o.m. patiënten, leerlingen, zorggebruikers.

Alternatieve geschillenbeslechting van en door de overheid gebeurt hier dus vanaf wat grotere afstand. Precies zoals dat in het jaarverslag 2018 ook al het geval was, behandelt de ombudsman ook dit jaar weer de beide thema's samen omdat er veel parallellen zijn.

De lezer van dit hoofdstuk van het jaarverslag vindt de eerstelijnsrapporten in het Vlaams Bemiddelingsboek, pagina 850 tot 932 (onderwijs) en pagina 579 tot 688 (welzijn). Voorts zijn er ook de rapporten vanuit de ziekenhuisombudsdiensten en de ombudspersonen in de geestelijke gezondheidszorg.

#### *Automatische toekenning van rechten*

Een eerste positieve noot uit 2019 is dat het Groeipakket erin slaagde om 3,5 miljard euro aan gezinsbijlagen voor 1,6 miljoen kinderen in bijna 900.000 gezinnen (tijdig) verder uit te betalen. Bijzondere appreciatie is er voor de uitbetaling van 40.000 extra schooltoeslagen aan kinderen die daar altijd al recht op hadden, maar voor wie in het verleden niet eens een schooltoelage werd aangevraagd.

Bij zo een resultaat is de vraag uiteraard wanneer we andere vormen van volledig automatische toekenning van rechten kunnen verwachten.

Binnen Welzijn gaat dat dan bijvoorbeeld om de kindkorting binnen de inkomensgerelateerde kinderopvang (Vlaams Bemiddelingsboek 2019, eerstelijnsrapport welzijn, p. 595). Bij Onderwijs om de studietoelagen in het hoger onderwijs. Vandaag worden die studietoelagen nog semi-automatisch toegekend.

Een dossier wordt pas automatisch opgestart voor wie de voorbije jaren al een keer een toelage kreeg. En de student moet jaarlijks voor 1 juni het voorstel van berekening uitdrukkelijk bevestigen. Wie dat niet of te laat doet, ontvangt zijn toelage niet (2019-6617). Die regel kan alvast worden omgekeerd: niet reageren is instemmen met het voorstel.

Overigens, en precies zoals de ombudsman ook al toegelicht heeft bij de gezinsfiscaliteit, is er nog de digitale uitdaging richting niet-bijslagtrekkende ouder. In de dossiers die voortvloeien uit de kinderbijslagregelgeving heeft enkel de bijslagtrekkende, meestal de moeder, toegang tot deze informatie. Verschillende vaders klagen dit aan.

#### *Te lang op dezelfde nagel kloppen*

Het Groeipakket innoveert, maar illustreert ook hoe de overheid soms traag inspeelt op maatschappelijke evoluties. Zo werd ook de ombudsman vaak bevraagd door nieuw samengestelde gezinnen. Zij wijzen erop dat de overgangmaatregel

waarbij de rangorde van de kinderen werd vastgeklikt en omgedraaid, voor hen veel meer was dan louter een technische ingreep.

Zeker wanneer vonnissen tot op de laatste cent de financiële afspraken tussen beide ouders regelen, zakken zwaar bediscussieerde evenwichtsoefeningen soms als een kaartenhuisje in elkaar. Verzoekers reageren ontgoocheld op de boodschap dat ze maar zelf hun onderlinge afspraken moeten herzien, desnoods opnieuw via de rechter (Vlaams Bemiddelingsboek 2019, eerstelijnsrapport welzijn p. 618 en verschillende dossiers bij de Vlaamse Ombudsdienst).

En niet alleen tegenover gezinnen, maar ook voor senioren kan sneller worden ingespeeld op maatschappelijke evoluties. In een concreet dossier 2019-5773, dat op 20 februari 2020 ook aan de basis lag van enkele actuele vragen in de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement, voldeed het initiatief voor senioren niet aan de erkenningsvoorwaarden. De overheid wees daarbij op het Woonzorgdecreet als rechtsgrond voor een streng overheidsoptreden tegenover woonzorginitiatieven die de belangen van zorgbehoevende senioren aantasten.

De ombudsman ging zelf ter plaatse, maar kon geen standpunten verzoenen.

In de concrete zaak bracht de ombudsman begrip op voor de vaststelling dat het initiatief mogelijkerwijze de belangen van zorgbehoevende senioren aantastte. Wel bedacht de ombudsman dat het van onbehoorlijk overheidsoptreden getuigt indien de overheid er bij zulke zaken van zou uitgaan dat een belangen aantasting sowieso steeds en in alle omstandigheden vastgebeiteld zou zijn in het verleden.

Het moet, zo oordeelt de ombudsman, in zo'n situatie mogelijk zijn om via alternatieve geschillenbeslechting tot nieuwe vaststellingen te komen.

Breder komt het de ombudsman voor dat de samenleving van Welzijn verwacht dat het mee antwoorden biedt en mogelijkheden creëert voor senioren die willen samenwonen en de zorgkost delen buiten de muren van het klassieke woonzorgcentrum.

#### *Neem meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen*

Een welzijns- en onderwijsnagel waar de ombudsman ook al een hele tijd op klopt, komt aan bod in het Vlaams Bemiddelingsboek, klachtenrapportage van Kind en Gezin, p. 597.

In 2019 waren er opnieuw 100 klachten over contractuele geschillen tussen ouder en opvang die nu niet voldoende doortastend afgehandeld kunnen worden via eigen Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting. Ook de Vlaamse Ombudsdienst blijft deze klachten ontvangen (2019-6668, 2019-6666, 2019-5679).

De ombudsman herinnert aan zijn, niet door het Regeerakkoord gevolgde, aanbeveling aan de Vlaamse overheid om zelf meer verantwoordelijkheid op te nemen rond "Vlaamse" facturen.

Denk hierbij aan contractuele geschillen in de Kinderopvang, maar even goed andere zorg- of schoolfacturen, zie daarover aanbeveling 10 "Neem meer verantwoordelijkheid bij zorg- en schoolfacturen", in jaarverslag Vlaams Ombudsdienst 2018, *Parl.St.* VI.Parl. 2019-20, nr. 41/1, p. 18-19.

Even goed blijft het nog wachten op de algemene actieve openbaarheid van doorlichtingsverslagen in de zorg, naar het voorbeeld van wat al lang gangbaar is bij onderwijs. Hiervan maakt het jaarverslag 2018 ook al melding, maar een jaar later is er weinig tot geen verbetering.

En dan is er vanzelfsprekend, jaar na jaar, de situatie van personen met een handicap met een aanvraag voor een persoonsvolgend budget. Deze medeburgers weten inmiddels dat ze niet onmiddellijk steun toegekend krijgen. Maar dat zij tot nu toe geen enkel perspectief hebben over het ogenblik waarop zij gemiddeld dan wel aan de beurt zullen komen, blijft een pijnpunt (Vlaams Bemiddelingsboek 2019, eerstelijnsrapport welzijn, p. 633 en dossiers 2019-6652, 2019-3906, 2019-345).

### *Evergreens bij Onderwijs*

Wat die verlofstelsels betreft, moet de ombudsman met de regelmaat van een klok interveniëren, wanneer onvoldoende kennis bij de scholen personeelsleden op het verkeerde been zet. In een dossier 2019-5763 wordt een langdurig zieke leraar op die manier fout door zijn school geïnformeerd over zijn terugkeertijdstip. De ombudsman redt mee de meubelen en Agodi belooft betere communicatie in een omzendbrief aan de scholen.

Leerkrachten ervaren vooral ook problemen met Certimed, de organisatie die in opdracht van de Vlaamse overheid binnen onderwijs de ziektecontroles uitvoert en adviseert bij medisch-gerelateerde verlofstelsels.

In april 2019 werd klachtenbehandeling een onderdeel van de nieuwe uitbesteding. Dat zal hopelijk meer inzicht opleveren, want ook dit jaar weer blijft het Vlaams Bemiddelingsboek blind voor deze klachten door ze als onontvankelijk weg te schrijven. Het is nochtans bekend dat er heel wat onvrede is over manke communicatie tussen personeelslid en controlearts.

Wat de onvrede in de leraarskamer betreft, wijst het Regeerakkoord de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk aan om pesten van leraren te inventariseren en aan de overheid te bezorgen.

Op dit punt herinnert de ombudsman aan zijn Jaarverslag 2018 dat een lans brak voor grotere betrokkenheid van de Vlaamse onderwijsadministratie bij onvrede in de leraarskamer. De ombudsman weet immers dat uit de inventarisatie zal blijken dat leerkrachten ook naar Brussel kijken voor hulp bij een geschil met hun directie. Helaas geeft Brussel dan niet thuis, met het argument niet de werkgever te zijn.

Het betekent meteen ook dat alternatieve geschillenbeslechting hier niet de resultaten boekt zoals die wel behaald worden voor de personeelsleden van de Vlaamse overheid zelf (zie onderdeel Binnenlands Bestuur van dit jaarverslag).

Wel bood de ombudsman ook in 2019 een luisterend oor aan leerkrachten of aan ouders die gepeste leerkrachten willen steunen.

Op zijn eigen inventaris schrijft hij op die manier weer verschillende verhalen bij over grensoverschrijdend gedrag, integriteitsschendingen of de ervaring dat collega's bevoordeeld worden, bijvoorbeeld wanneer een TADD-voorrang niet wordt gerespecteerd of wanneer een school tekort schiet qua overleg en communicatie (2019-3733).

Zeker waar het om mogelijke integriteitsschendingen gaat, zoals in ombudsman 2018-4226 (de zwangere leerkracht waarover we op pagina 44 van dit jaarverslag verder berichten), verwacht de ombudsman opvolging door de Vlaamse onderwijsadministratie.

Maar die wijst ook hier op de verantwoordelijkheid van de werkgever en ziet geen reden voor een bemiddelende tussenkomst van de overheid. Toch blijft het onmiskenbaar zo dat leerkrachten het geenszins evident vinden om een procedure te

starten tegen hun eigen werkgever. En minstens hoort het beleid goed te monitoren als opstap naar structurele verbeteringen.

Een ander aspect is dat men ook telkens opnieuw de confrontatie moet aangaan met dezelfde mensen. In Ombudsman 2019-2879 was het geen personeelslid maar een ouder, met klachten over de communicatie van het internaat met internen en ouders, na de start van een tuchtprocedure tegen een internaatsofvoeder.

Als de dialoog met het bestuur stopt, is er geen objectieve partner bij onderwijs die een helpende hand biedt om zaken uit te klaren. Binnen de zorgsector en zeker ook bij de #metoo-werking via de ombudsman evolueert dit toch heel anders.

Ten slotte, ook een tegenvoorbeeld onder de vorm van een verzoeningsresultaat uit 2019 dat mee zorgt voor een aanpassing aan een veranderende maatschappelijke realiteit.

Terwijl er in 2015 nog werd gesteld dat een wijziging van het decreet Studiefinanciering nodig was om in een zorgwoning twee aparte leefeenheden te erkennen, wordt nu aanvaard dat de code zorgwonen in het bevolkingsregister integraal deel uitmaakt van het domicilieadres. Voortaan telt dus alleen het inkomen van de ene leefeenheid met de student ten laste bij erkende zorgwoon-situaties (2019-1176).

#### *Alternatieve geschillenbeslechting als antwoord op juridisering*

Het Regeerakkoord bevat nochtans goede beleidsvoornemens. De beleidsnota Onderwijs en Vorming 2019-2024 bevat een sterke oproep om de voortschrijdende juridisering van het onderwijs terug te dringen.

De ombudsman is het eens daarmee. Vanzelfsprekend. Toch begint dat tegelijk ook bij schoolbesturen die niet elke brief in het kader van alternatieve geschillenbeslechting juridiseren.

De ombudsman stoort zich inderdaad aan schoolbesturen die te defensief de dialoog met de ombudsman afwijzen. Zo schakelen de GO!-scholengroepen Brugge en Oostende systematisch op elke vraag van de ombudsman een raadsman in.

In 2019-6281 wil de ombudsman alternatieve geschillenbeslechting organiseren naar aanleiding van de onvrede van ouders over de schoolbegeleiding van hun kind met een bijzondere nood. Maar ook de ombudsman ontvangt een strikt juridisch antwoord.

De raadsman van de Oostendse scholengroep wijdt daarin louter uit over privacy, deontologische voorschriften, ambtsgeheim enzovoorts. Elke dialoog wordt zo meteen in de kiem gesmoord. In 2019-244, daarentegen, stapt Scholengroep 24 (De Pinte) probleemloos mee in overleg rond de situatie van een ander kind met een bijzondere nood. Het overleg leidt tot betere afspraken rond zowel de communicatie met de ouders, als de overgang van school naar huis.

Breder denkt de ombudsman al langer dat er bij Onderwijs meer in zit voor de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting. Hiervoor hadden we het er al uitgebreid over onder het item gewijd aan het grensoverschrijdend gedrag. Elders in dit jaarverslag onder het luik mensenrechten (jaarverslag, p. 44) gaat het over de weigering van faciliteiten bij examens omwille van een bepaalde functiebeperking of over een oorbellendiscussie in een school.

Tegelijk is het wel goed dat het jaarverslag 2018-2019 van het Katholiek Onderwijs Vlaanderen voor het eerst iets vermeldt over bescheiden aantallen klachten en hun behandeling. Communicatie, aanpak van pesten, sancties, communicatie

bij echtscheiding en de klassamenstelling zijn, weinig verrassend, de belangrijkste onderwerpen.

Maar ook bij Welzijn is er reden tot bezorgdheid. Welzijn toont in het Vlaams Bemiddelingsboek, stagnerende cijfers, terwijl de budgetten sterk groeien. Dit is een weinig geloofwaardige evolutie en dus slaagt alternatieve geschillenbeslechting er onvoldoende in om onvrede in de zorg te capteren.

### *Meldpunt Zorg*

De Vlaamse Ombudsdienst is het voorts volmondig eens met het in het Regeerakkoord opgenomen idee van een meldpunt zorg waar men terecht kan met alle mogelijke klachten over zorg (Vlaams Bemiddelingsboek p. 591). De ombudsman ziet er een kans in om de eerstelijnsklachtenbehandeling bij Welzijn verder te versterken.

Wie het hele klachtenrapport welzijn in het Vlaams Bemiddelingsboek doorneemt, merkt immers dat er vandaag teveel plekken zijn, waar men (vergelijkbaar) ongenoegen aanklaart, denk aan de Woonzorglijn die tot nu toe te veel een louter tussenstation is tussen de interne klachtenbehandeling in de voorzieningen en het inschakelen van Zorginspectie. Hier kan misschien inspiratie worden opgedaan bij de ombudsfunctie in de geestelijke gezondheidssector waar een groep van externe ombudspersonen te velde gaat bemiddelen bij ongenoegen.

Voorts zijn er hier en daar ook duidelijke problemen bij de klachtenbehandeling op de eerste lijn. Denk aan de interne klachtenbehandeling door de uitbetalingsactoren bij het Groeipakket. In een overgangsjaar als 2019 kunnen behandeltermijnen (soms erg) lang oplopen, maar dat ouders in het voorjaar van 2020 nog wachten op antwoorden uit zomer 2019 is toch niet aanvaardbaar.

Deze actoren kunnen een voorbeeld nemen aan de openheid die de zorgkassen aan de dag leggen in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 661 tot 683. Samen rapporteren zij 385 klachten, doorgaans over boetes. De ombudsman steunt daarbij het verbetervoorstel om de regelgeving zo aan te passen dat de betalingen aan de oudste openstaande jaren worden toegekend en niet meer aan het meest recente jaar. Dit kan helpen om dit verhaal minder complex voor de burger te maken (eerstelijns p. 651).

Samengevat is de Vlaamse Ombudsdienst graag bereid om mee na te denken over een sui generis oplossing voor al deze problemen op de eerste lijn. De ombudsman denkt daarbij aan een duidelijke toegangspoort tot de zorg, die ook meer mogelijkheden tot inspraak verleent, zoals bij trajecten pleegzorg, Vlaams Bemiddelingsboek, eerstelijnsrapport welzijn p. 605 of in hun volledige hulpverleningsdossier (p. 606).

Deze toegangspoort kan ook zorgen dat ouders meer gehoord wordt bij een handhavingstraject tegenover een kinderopvang bijvoorbeeld (Vlaams Bemiddelingsboek, eerstelijnsrapport welzijn p. 594).

### *Ombudsdiensten ziekenhuizen en geestelijke gezondheidszorg*

Overigens, is er ook meer nood aan ondersteuning bij al wat de Vlaamse Ombudsdienst nu al drie jaar op een rij leest doorheen 35.000 meldingen bij ombudspersonen in de ziekenhuizen en geestelijke gezondheid.

Maar eerst benadrukt de Vlaamse Ombudsdienst wel dat deze collega's allemaal samen de kern uitstralen van wat verzoenen via ombudswerk is.

Met 7204 resultaten samen staan ze aan de top van de Vlaamse verzoeningslijst, met sprekende resultaten. Niet louter rond patiëntenrechten, maar zij zorgen ook voor erelonen die aangepast worden of wegvallen. Ze lossen lawaaihinder in de ziekenhuisomgeving op of zorgen er mee voor dat ervaringsdeskundigen in de geestelijke gezondheid worden ingezet.

Wel herhalen zij heel wat aandachtspunten uit 2018: respect voor elkaar rond het ziekenhuisbed is soms ver te zoeken, het oneigenlijk gebruik van de spoeddienst en onaangename financiële verrassingen.

Klachten over facturen zijn opnieuw prominent aanwezig, met onverwachte ereloon-supplementen als boosdoener. Ziekenhuizen die er zich vanaf maken door een opnameverklaring met kleine lettertjes te laten aftekenen kunnen daarbij beter een voorbeeld nemen aan collega's die actief werken aan het voorkomen van dit soort klachten.

Te denken valt dan aan een expliciete vermelding van mogelijke kosten bij het maken van afspraken, aan een herinnerings-sms daarover voor opname of aan de mogelijkheid tot voorafgaandelijke kostenramingen bvb. voor labo-onderzoeken. Indien mogelijk is er binnen één discipline steeds minstens één geconventioneerde arts.

De hoge facturen bij (interhospitaal-) ziekenvervoer zijn zo mogelijk nog moeilijker te verteren dan onverwacht hoge ziekenhuisfacturen. In quasi alle rapporten komt dit thema naar voor. Terugbetalingsregelingen zijn verschillend per mutualiteit (en soms zelfs intern binnen dezelfde mutualiteit). Zo wordt het voor medewerkers heel moeilijk om hierover juiste informatie te geven.

In 2019 wordt expliciet aandacht gevraagd voor meer sensibilisering van de patiënt over het elektronisch patiëntendossier. Ombudsdiensten rapporteren dat ze hier meer en meer vragen over krijgen: wie heeft toegang tot mijn dossier en waarom – kan ik elementen uit mijn dossier laten schrappen? Andersom melden ombudsdiensten ook dat beroepsbeoefenaars zich verschuilen achter de wet op de privacy.

De externe ombudsdiensten geestelijke gezondheidszorg rapporteren een totaal van 2.651 meldingen voor het werkjaar 2019. Samengeteld met de meldingen bij interne ombudsdiensten komt dit op 3.201 meldingen. Uit alle meldingen distilleerden zij een tiental aanbevelingen en uitdagingen (Vlaams Bemiddelingsboek ziekenhuisombudsdiensten vanaf p. 35).

De vraag naar een sterker mandaat voor de ombudspersonen blijft een stevig aandachtspunt. Er is sprake van hoge werkdruk; onrustwekkend wordt het wanneer ombudspersonen signaleren nog steeds geen onvoorwaardelijke toegang te hebben tot bepaalde afdelingen/instellingen.

#### *Een voorstel van oplossing voor de halfwezen*

Ten slotte, is er de inmiddels welbekende discussie over de halfwezen bij het Groeipakket. In verschillende dossiers kwam de problematiek eveneens ter sprake bij de ombudsman, die oordeelt dat dit geen juridisch dispuut is, maar wel een beleidsmatige zaak.

Een voorstel van oplossing zou kunnen vertrekken bij de vaststelling dat de situatie te onderbelicht bleef bij de voorbereiding van het Groeipakket. In die zin zou die vaststelling ruimte kunnen bieden voor een beperkte bijkomende overgangsregeling.

Die regeling zou zich dan met terugwerkende kracht kunnen richten tot een beperkte groep van personen die in deze situatie zijn beland tussen 1 januari 2019 en een nader te bepalen datum. Aan hen zou de keuzemogelijkheid kunnen worden verleend om alsnog te opteren voor het oude stelsel.

## **Werk en Economie**

Werk en Economie zijn belangrijke maatschappelijke aangelegenheden, maar zijn wat minder prominent aanwezig zijn in de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting. Daar zijn verschillende verklaringen voor, waaronder de bevoegdheidsverdeling en de eigen kenmerken van de verschillende sectoren met een overheid veelal in de rol van subsidieverstrekker.

In het Vlaams Bemiddelingsboek komen zij aan bod op de pagina's 454 tot 578. Zoals dat eerder al het geval was, draaien de klachtenbeelden ook dit keer vooral om alles wat van ver en dichtbij met dienstencheques te maken heeft, en daarnaast om de VDAB.

Ondertussen wordt gewerkt aan de inkanteling van Syntra Vlaanderen in het Departement WSE. De Syntra's zullen voortaan via een beheersovereenkomst met de Vlaamse overheid afspraken maken over de organisatie van de ondernemerschapstrajecten.

De ombudsman verwacht daarbij ook duidelijke afspraken rond klachtenbehandeling en rapportering. Het voorbeeld daarvoor moet niet ver gezocht worden. Bij het uitwerken van de nieuwe overheidsopdracht voor het uitgeven van dienstencheques woog de klantgerichtheid, inclusief boetes bij het overschrijden van behandeltermijnen van klachten, mee door bij de beoordeling van de biedingen.

Met 302 klachten voor alle syntra's samen lijkt er momenteel eerder sprake van onderrapportage. Uit het gezamenlijke klachtenrapport blijkt alvast dat de ene koepel verder staat qua klachtenbehandeling dan de andere. Syntra-studenten gaan in 2019 ook opvallend meer in het verweer wanneer ze ontevreden stemmende punten krijgen (Vlaams Bemiddelingsboek, klachtenrapport WSE p. 521).

### *Handhaving dienstenchequebedrijven via erkenning*

Met enkele nieuwe ingrepen die tegemoet komen aan verzuchtingen uit eerdere jaarverslagen, houdt Sodexo zich aan de belofte om de dienstencheques gebruiksvriendelijker te maken. Een nieuwe app maakt het bestellen en beheren van dienstencheques eenvoudiger en laat ook opnieuw toe om rechtstreeks online te betalen (2019-861). Ook de extra administratieve kost voor terugbetaling of omruiling van te veel aangekochte dienstencheques valt voortaan weg. Gecombineerd met de verlengde geldigheidstermijn van 1 jaar zou met deze ingrepen een groot deel van het klachtenbeeld moeten wegvallen (o.m. 2019-3685, 2019-4877).

Klachten komen er niet enkel over het uitgiftebedrijf Sodexo. De ombudsman wordt ook aangesproken over problemen met de bedrijven die de huishoudhulpen tewerkstellen, de door de Vlaamse overheid erkende dienstenchequebedrijven. Schadegevallen blijken soms moeilijk opgelost te geraken of soms gaat het over te laat ingediende dienstencheques waardoor prestaties aan volle prijs worden aangerekend.

Maar de belangrijkste aanbeveling start bij de boodschap van het departement aan de ombudsman van begin 2019. Het Departement WSE liet de ombudsman toen weten zelf niet verder tussen te komen toen meerdere gebruikers aanklopten omdat zij zeer plots én met terugwerkende kracht extra administratieve kosten moesten betalen aan hun dienstenchequebedrijf. Per prestatieblok kregen deze



gebruikers 2 euro extra aangerekend; een bedrag dat kon oplopen tot 250 euro per jaar.

Wat volgde was een optreden van de ombudsman dat veel te operationeel was in het licht van wat de gewone taakverdeling hoort te zijn tussen ombudsman en administratie.

De ombudsman overwoog namelijk dat de eigen Vlaamse regelgeving erg duidelijk is: extra kosten aanrekenen kan alleen als het gaat om reële kosten die duidelijk omschreven worden én als de gebruiker hier voorafgaandelijk akkoord ging. Dienstenchequebedrijven worden door de overheid erkend en hebben zich daarbij aan de spelregels te houden. Hun machtpositie uitspelen hoort daar niet bij. Extra kosten aanrekenen en erop gokken dat gezinnen zullen slikken uit vrees hun vertrouwde hulp kwijt zijn, is onaanvaardbaar cowboygedrag.

In de concrete dossiers werden er na veel inspanningen, via de ombudsman, rechtzettingen gedaan. Breder vertrouwt de ombudsman er nu ook wel op dat gelijkaardige problemen niet opnieuw zullen voorvallen bij Trixxo, het bedrijf waarover het hier ging. De algemene voorwaarden zijn er voortaan beschikbaar op de website. Gebruikers die verder wensen te werken met het bedrijf moeten die algemene voorwaarden nu ook uitdrukkelijk aanvaarden en zich zo akkoord verklaren met een jaarlijkse administratieve kost van 72 euro.

Elders in dit jaarverslag heeft de ombudsman het over justitie en handhaving. Een departement dat voortaan beter via de erkenningsvoorwaarden zou handhaven bij de hier beschreven praktijken, is zeker ook een voorbeeld van wat de ombudsman daar aanbeveelt over betere integraal Vlaams handhaving.

#### *VDAB: telkens weer de vrijstellingen*

VDAB wenst zich de komende jaren te herprofilieren en zal zijn focus niet enkel op werkzoekenden leggen maar op alle 4 miljoen werkende Vlamingen. Hierbij rekent men sterk op de inzet van data en technologie.

De ombudsman vraagt daarbij uitdrukkelijk aandacht voor de bescherming van gegevens. In dossier 2019-2808 bleek de nood aan een betere aanpak rond toegang tot gegevens en dossiers. Een VDAB-personeelslid verrichtte enkele aanpassingen in het dossier van zijn eigen moeder. Nochtans is er een deontologische regel die voorschrijft dat er voor familie en relaties geen dossiers kunnen geraadpleegd worden, laat staan gewijzigd. Het is aangewezen om alle medewerkers daar bij de start van hun job en tijdens hun loopbaan op te wijzen.

Een aanzienlijk aantal VDAB-klachten heeft betrekking op het volgen van een opleiding. Het gaat dan meer bepaald over de geweigerde vrijstelling van beschikbaarheid om naar werk te zoeken tijdens het volgen van die opleiding. Gecombineerd met klachten van werkzoekenden die niet toegelaten worden om te starten met een opleiding, vormt dit het leeuwendeel van het klachtenbeeld bij de ombudsman.

VDAB houdt bij het toekennen van vrijstellingen erg aan de formele voorwaarden. Eén van de zwaarst doorwegende criteria is de mate waarin een bepaalde opleiding kansen biedt op de arbeidsmarkt (2019-6277). Werkzoekenden die op zoek gaan naar een job in één van die sectoren waar weinig vacatures zijn in verhouding tot het aantal werkzoekenden, horen ook van de ombudsman dat ze dat niet via een VDAB-opleiding of vrijstelling kunnen doen (2020-701).

Het principe is sterk, maar in de uitvoering loopt het soms mis. De ombudsman stelt namelijk vast dat VDAB zich meer en meer terugplooit op zijn regisseursrol en voor zijn dienstverlening samenwerkt met externe partners die worden aan-

gesproken om reden van hun eigen specifieke expertise bij het begeleiden van werkzoekenden.

Maar de sterktes van VDAB zijn (nog) niet altijd aanwezig bij de partners.

In het tweedelijnsklachtenbeeld ziet de ombudsman duidelijk dat de vrijstellingscriteria voor partnerorganisaties en ook voor scholen of andere begeleidingsorganisaties niet voldoende duidelijk zijn.

De werkzoekende in dossier 2019-6277 volgde een uitgebreide oriënteringscursus bij een VDAB-partner waaruit bleek dat de graduaatsopleiding maatschappelijk werk in haar geval het meest geschikte traject was. VDAB zag dit anders en meende dat deze opleiding te weinig arbeidsmarktgericht was en weigerde om een vrijstelling toe te staan.

En ook verzoeker in dossier 2019-5167 zat al bijna een jaar in (externe) outplacementbegeleiding die haar richting opleiding grafisch vormgever oriënteerde om dan te horen dat er al een te grote arbeidsmarktreserve bestaat in deze sector.

Het toont aan dat de vrijstellingsrichtlijnen voor de tenderpartners niet voldoende helder zijn. Bij twijfel stemmen zij beter eerst af met VDAB in plaats van verwachtingen bij de verzoeker te scheppen en energie te steken in een aanvraag die tot niets zal leiden.

Wanneer werkzoekenden na een extern traject (opnieuw) bij VDAB belanden, moet er zo veel mogelijk gezorgd worden voor een warme aansluitende overdracht.

Uit dossiers 2019-4176 en 4178 bleek dat de richtlijnen soms zelfs door VDAB zelf niet helemaal eenduidig worden geïnterpreteerd.

Zo was er een merkwaardige situatie bij de opleiding hulpkok. Studenten uit 2 verschillende provincies volgden de opleiding binnen dezelfde school. De ene moest stoppen na het afronden van de opleiding hulpkok, terwijl de andere kon doorstromen naar de opleiding kok.

De ene VDAB-regio oordeelde dat het diploma van hulpkok volstond om aan de slag te kunnen. De andere regio aanvaardde wel dat de hulpkok nog een extra module zou volgen om zich verder te bekwamen. Na tussenkomst van de ombudsman werd hier een verzoening bereikt en kon ook de aanvankelijk niet-vrijgestelde hulpkok toch met een vrijstelling verder zijn koksopleiding afronden.

Dit alles gezegd zijnde, blijft het eerstelijnsklachtenbeleid van de VDAB zeer goed. Zo is de VDAB bijvoorbeeld meegaand in het terugbetalen van gemaakte kosten wanneer verzoekers kunnen aantonen dat er foutief geïnformeerd werd bij het afsluiten van een IBO-contract of bij het volgen van een niet-erkende opleiding (2019-6381, 2019-3691).

De VDAB corrigeert ook dossiers waarbij er moet worden samengewerkt met andere diensten. Werkzoekende in 2019-3210 moest goedkeuring krijgen van het RIZIV voor het volgen van een VDAB-opleiding. Na die goedkeuring, is het aan VDAB om gepresteerde uren door te geven aan het RIZIV. De VDAB liet dit echter na, waardoor de verzoekster initieel naast een aanzienlijk bedrag greep. VDAB heeft haar dossier met terugwerkende kracht kunnen corrigeren en hieraan een interne verbeteractie gekoppeld.

*Klachtenbeeld hinderpremie droogt eindelijk wat op*

Het aantal klachten dat EWI ontvangt (142 klachten) is relatief beperkt. Van de in totaal 47 VLAIO-klachten zijn er slechts 11 waar het agentschap een rol kon opnemen. Wanneer de GIPOD-databank ter plaatse door de verantwoordelijke instanties niet correct is ingevuld, kan de hinderpremie nu éénmaal niet worden toegekend. De ondernemer/aanvrager heeft er natuurlijk weinig boodschap aan als VLAIO laat weten dat hij zijn 2.000 euro niet zal ontvangen omdat er door een derde partij foutief gecommuniceerd werd (Vlaams Bemiddelingsboek, eerstelijnsrapport p. 569).

VLAIO kan hier enkel maar luisteren naar de meldingen en door actieve sensibilisering proberen om het belang van correcte input in de databank te benadrukken. Deze acties lijken te helpen want het aantal ontvangen klachten over de hinderpremie is gedaald tot 17. De hinderzone is een duidelijk criterium en wanneer de handelszaak net buiten die hinderzone valt maar de handelaar wel hinder ondervindt van de werken, is er geen marge om toch nog een premie toe te kennen (2019-5136). Zo was er ook weinig marge in dossier 2020-255 waar het voor VLAIO niet voldoende duidelijk was of de artspraktijk van aanvrager nu wel of niet volledig gesloten was tijdens de periode van de werken.

Ook het klachtenbeeld rond kmo-portefeuille is met 11 klachten in verhouding tot het aantal dossiers (150.000) zeer beperkt. Voor kmo-portefeuille is er geen actieve taak weggelegd voor de overheid wanneer er een facturatiegeschil ontstaat tussen een kmo-dienstverlener en een ontevreden klant. Maar bemiddelen met de blik vooruit kan hier ook betekenen dat VLAIO actief doorverwijst en adviseert welke stappen er nog mogelijk zijn (Vlaams Bemiddelingsboek, eerstelijnsrapport ewi p. 570).

Nog in het kader van de kmo-portefeuille kwam een dienstverlener bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen. Hij wou de mogelijkheid krijgen om te reageren op de volgens hem onterecht negatieve recensie die een klant hem had gegeven op het dienstverlenersplatform van de kmo-portefeuillewebsite (2019-3890). Intussen werd de applicatie aangepast. Er is nu een reactiemogelijkheid. Hiermee gaat VLAIO vrij ver in de dienstverlening, en in ieder geval verder dan bijvoorbeeld de meldknop voor discriminerende vacatures bij VDAB.

**Mensenrechten voor iedereen, door iedereen**

Dit hoofdstuk haakt aan bij de parlementaire commissie bevoegd voor de Gelijke Kansen en ook bij de parlementaire commissie Cultuur, wegens de link met het actieplan grensoverschrijdend gedrag bij cultuur.

Maar breder zijn toegankelijkheid van de bus of sociale woningen, een warme en menswaardige woning, redelijke aanpassingen voor een leerling met een handicap in een school, maar enkele van de zeer vele mensenrechten-thema's die het voorbije jaar op de tafel kwamen van de Vlaamse Ombudsdienst en van zowat alle beleidsdomeinen van de Vlaamse overheid.

In al die concrete dossiers, die ook elders in het jaarverslag zijn opgenomen omdat ze tot de kern van de werking van de ombudsdienst behoren, werd gewerkt aan een oplossing via alternatieve geschillenbeslechting met het mensenrecht als ultieme leidraad.

De ombudsdienst kan voor het oppikken van die mensenrechten ook rekenen op de klachten- en klantendiensten die dichtbij de dienstverlening staan en die geluiden snel kunnen oppikken: het Vlaams Bemiddelingsboek bevat er tal van voorbeelden van. Deze klanten- en klachtendiensten vormen immers een cruciale schakel in het

respecteren, beschermen en ook het verwezenlijken ('respect, protect and fulfill' in de literatuur) van het mensenrecht.

Zo is bijvoorbeeld een opmerkelijke vaststelling in het klachtenrapport van de UGent de weigering van examenfaciliteiten bij een bepaalde functiebeperking. Weigeringen blijken onvoldoende gemotiveerd en worden beslist zonder het vereiste overleg. Deze redelijke aanpassingen kunnen nochtans alleen geweigerd worden als ze raken aan de leerresultaten–de zgn. essentiële onderdelen–of praktisch niet haalbaar zijn–onevenredig belastend–en de weigering moet geruggesteund zijn door de facultaire onderwijsdirecteur of de voorzitter van de opleidingscommissie. Overleg is een cruciaal onderdeel van de verplichting. Dit is een zeer groot aandachtspunt voor alle onderwijsinstellingen en aangestipt dus via eerstelijnsklachtenbehandeling.

#### *Specifieke opdracht: discriminatie geslacht en gender*

Met betrekking tot gendergelijkheid heeft de Vlaamse Ombudsdienst sinds 2015 een expliciete opdracht als gelijkekansengaan. Er zijn in die werking heel wat thema's die elk jaar terugkeren. Elk jaar weer zijn er meldingen over verscheiden entreegeld in discotheken of op bepaalde evenementen, over een gescheiden sportaanbod in fitnesscentra. Zowat elk jaar zijn er ook meldingen over schooluniformen en het onderscheid tussen jongens en meisjes, en in het verlengde daarvan ook over de regels omtrent oorbellen die voor meisjes vaak meer toelaten dan voor jongens (2019-6439).

Uit de behandeling van die concrete dossiers blijkt dat discriminatie een geladen term blijft die, zodra hij op tafel komt, soms de gesprekken eerder doet vastlopen dan ze vooruit helpt. Een gedragen oplossing blijkt vaak dichterbij te komen als de Ombudsvrouw gender appelleert aan de redelijkheid van de betrokkenen en hun oplossingsgerichtheid, telkens ondersteund door het mensenrecht als ijkpunt. De oorbellendiscussie mondde zo uiteindelijk uit in het engagement van de school om, eigenlijk voor het eerst, geheel in lijn met artikel 12 van het Kinderrechtenverdrag, het gesprek aan te gaan met de jongeren en een breed debat te voeren over oorbellen, kledij en voorschriften.

Zwangerschap blijft elk jaar een belangrijk en gevoelig thema in de werking van de Genderkamer. Zo was er een hogeschool die een bevalling een voorzienbare omstandigheid vond en daarom vond dat een herexamen, gepland rond dezelfde dag als de voorziene bevallingsdatum, niet kon worden verplaatst (2019-3991).

Gezinsuitbreiding laat zich niet zo eenvoudig plannen als een herexamen en dus is het maar evident dat in onderling overleg en met enige zin voor flexibiliteit gekozen wordt naar manieren om tegemoet te komen aan het feit dat het nu eenmaal nog altijd vrouwen zijn die de kinderen op de wereld zetten.

Het jaarverslag 2018 bracht een bijzondere knoop naar voren: zwangere leerkrachten in een precair beginnersstatuut zijn kwetsbaar. De concrete zaak gaf in eerste instantie aanleiding tot de aanbeveling om deze groep nauw in de gaten te houden bij het uitwerken van een loopbaanpact. Voorts leek het concrete geschil af te stevenen op een gerechtelijke procedure, maar uiteindelijk werd in 2019 een dading bereikt. Er werd een schadevergoeding afgesproken, de Genderkamer leverde opvolging en de scholengroep heeft lessen getrokken met betrekking tot evaluatie van tijdelijke krachten zodat zwangerschap nooit meer een reden voor niet-verlenging kan zijn (2018-4226).

Een andere duidelijke benadeling, dit keer voor een persoon met een transachtergrond, was de weigering van een hogeschool om na transitie een nieuw origineel diploma uit te reiken (2019-5099). De regels zijn helder, maar het vergde toch de

zachte maar volhardende aanpak van de Genderkamer vooraleer het diploma met de correcte naam er uiteindelijk lag.

Dossiers zoals deze wisselen af met dossiers waarin verzoekers soms met een woord als discriminatie naar voren treden terwijl de onvrede eigenlijk van een heel andere orde is en een heel andere discussie moet openen. Discriminatie tussen jongens en meisjes was bijvoorbeeld niet zozeer het probleem in een klacht over de vervangingsopdracht voor gemiste uren schoolzwemmen. Het ging de verzoeker wel om de totale belasting voor een gezin dat in de schaarse vrije uren in beweging moest komen voor één kind dat een zwemles op school miste en de school is wel degelijk bereid naar die bekommernis te luisteren (2019-6462).

Soms neemt de gevoeligheid voor discriminatie zodanige proporties aan dat, als dat gevoel gevolgd zou worden, geen enkel beleid nog mogelijk zou zijn. VDAB mag wel degelijk een gedifferentieerd activeringsbeleid voeren met duur van werkloosheid en afstand tot aan het diploma als basis (2019-3631). Opleidingscheques mogen wel degelijk aangeboden worden aan doelgroepen die ze – bewezen – harder nodig hebben dan anderen (2019-5105).

Positieve actie en waar die overgaat in (verboden) discriminatie, is altijd een gevoelige zaak. Zowel overheden als privépersonen stellen daarover intussen heel wat vragen om klachten te voorkomen. Dit jaar ging één van die vragen over de verscheiden financiële ondersteuning van sportclubs voor meisjes en jongens (2019-3831).

Opmerkelijk is een element dat terugkomt in een kleine groep van klachten tegen maatregelen van positieve actie, die de klagers beschouwen als maatregelen die gelijkheid te verregaand willen corrigeren. Eerder gingen die klachten bijvoorbeeld over vrouwenzwemmen, dat inderdaad soms in stand gehouden wordt zonder dat er een echte reden voor bestaat (zie jaarverslag 2018). In 2016 ging het in de Genderkamer ook over de expertendatabank (2016-3617) waarin mensen uit minderheidsgroepen kunnen opgenomen worden voor bv. uitleg in de media.

Dit jaar was er ook een klacht over een opleidingsprogramma dat zich richt tot vrouwelijke ondernemers (2019-5118). De opleiding paste in een ruimer traject, onderbouwd met wetenschappelijk materiaal en gesteund door de Europese Commissie.

Het vertrekpunt is de vaststelling dat vrouwelijke ondernemers het klaarblijkelijk soms moeilijker hebben om voldoende middelen te vergaren en dus verder door te groeien naar een middelgrote of grote onderneming. De opleiding is eerst gericht op vrouwen, maar breidt met de jaren uit naar een gemengd publiek. Uit de behandeling van dit soort van klachten blijkt dat verzoekers zich regelmatig perfect kunnen vinden in het traject van positieve actie op voorwaarde dat de actie proportioneel is en als het hen wordt uitgelegd. Transparantie helpt dus om mensen mee aan boord te krijgen.

2019 was voorts het jaar waarin het Grondwettelijk Hof de transwet van 2017 gedeeltelijk vernietigde. Het arrest heeft belangrijke gevolgen voor de federale wetgever die voor heel wat keuzes staat. Haalt hij de categorieën M en V helemaal weg uit de elementen die de burgerlijke staat bepalen, of voegt hij één of meerdere categorieën toe die genderfluïde en non-binaire personen mogelijk toelaten zich meer erkend te zien, toch als het aankomt op beleefde genderidentiteit?

Ook voor de regelgevers op andere niveaus zal het de handen uit de mouwen steken worden. Want de categorieën M en V spelen heel vaak, ook in de relatie met de Vlaamse overheid en in private relaties. Preventieve gezondheidsonderzoeken, de stamboeknummers in onderwijs, aansprekingen op brieven. Het zal allicht nodig

zijn om in de komende jaren in kaart te brengen waar de indeling is opgenomen en hoe relevant die (nog) is en de eerste vragen om een licht te laten schijnen op allerlei aspecten van het leven, rollen intussen binnen (2019-5786 en 2019-4906).

Voor minstens één domein, waarover de Genderkamer in 2019 een uitgebreid rapport publiceerde, is de categorisering zodanig sterk dat ze nog steeds als basisbestanddeel wordt gezien. In sport blijkt de opdeling tussen mannen en vrouwen heel sterk en die houdt stand om redenen van fair play. In het rapport zijn dertien concrete adviezen opgenomen die allicht in de toekomst nog meer relevantie zullen krijgen als aan de M en V nog een of meerdere categorieën zouden worden toegevoegd, of als ze helemaal zouden verdwijnen. Voetbal Vlaanderen ging alvast aan de slag met het rapport en paste de regels aan. Ook internationaal werd het rapport opgepikt waardoor de Ombudsvrouw gender nu mee aan de tafel zit bij de internationale atletiekfederatie IAAF, nu World Athletics, om het gelijkheidsbeleid voor personen met een trans- en intersekseachtergrond verder vorm te geven.

#### *#metoo zet aan om specifieke werking uit te bouwen*

De nasleep van de wereldwijde #metoo-beweging met duidelijk sporen in Vlaanderen, heeft onder meer in de bijzondere commissie Grensoverschrijdend Gedrag van het Vlaams Parlement aangetoond dat er een nood bestond en bestaat om de klassieke juridische gelijkheidswerking uit te breiden met concrete ombudstaken van een andere orde.

In 2019 wierf de Genderkamer twee halftijdse krachten (psychologen) aan om in de culturele en audiovisuele sector mee naar antwoorden te zoeken op de vragen die zijn ontstaan naar aanleiding van #metoo en om vooral ook mee te bouwen aan meer gelijkheid.

Ze lieten niet na over het muurtje te kijken naar de andere beleidsdomeinen zoals sport en onderwijs in hun zoektocht naar wat werkt en wat minder werkt.

Deze dienstverlening sluit nauw aan bij wat de Vlaamse Ombudsdienst al jaren doet: geluiden opvangen, standpunten trachten te verzoenen, en vooral op basis van concrete vaststellingen de 'best practices' ontdekken en verspreiden als aanbeveling opdat de organisaties zelf verder kunnen. In die zin werd op 5 november 2019 een dialoogdag gehouden waarbij de Genderkamer samen met allerlei organisaties en betrokkenen zocht naar middelen om deze problematiek het hoofd te bieden.

De Genderkamer voegt bij dit jaarverslag een uitgebreider rapport dat lessen uit dat eerste jaar van deze dienstverlening bevat. Hier volgen slechts enkele van de krachtlijnen.

In 2019 was de eerste doelstelling om geluiden op te pikken van de mensen die gewoonlijk een stem missen. De Genderkamer behandelde sinds de opstart van het project in april, 20 dossiers van grensoverschrijdend gedrag, luisterde naar en voerde om en bij de 100 gesprekken. Sommige mensen deden hun verhaal soms pas voor het eerst in de Genderkamer, die zij vertrouwen vanwege de volkomen onafhankelijke positie bij het Vlaams Parlement.

Een constante in de getuigenissen is de angst die mensen voelen om te melden of te getuigen. Ze vrezen represailles of ernstige gevolgen voor hun carrière als ze hun verhaal naar buiten zouden brengen. De angst wordt vaak gevoed door een ongelijkwaardig aangevoelde/minder machtige positie, bijvoorbeeld die van een starter tegenover een gevestigd kunstenaar (M/V), waarbij die laatste ook nog eens zetelt in elke belangrijke jury of wedstrijd (dossiënummer 2019-2861).

Die angst blijkt te verminderen als ze hun verhaal kunnen doen bij een onafhankelijke instantie, of wanneer de kracht van het getal speelt en wanneer meerderen tegelijk hun verhaal naar buiten brengen. De melders blijken heel vaak te willen dat hun verhaal kan bijdragen tot het voorkomen van nieuwe gevallen, en tot een groter sociaal-ethisch bewustzijn rond ongelijke machtsposities en het belang van een transparant en integer beleid m.b.t. grensoverschrijdend gedrag in culturele organisaties.

Sommige meldingen mondden uiteindelijk ook uit in gesprekken met een vermeende pleger, vaak op uitdrukkelijke vraag van de melder. In een aantal dossiers (vbn 2019-3635 en 2019-4092) werden deze gesprekken dankbaar aangenomen door vermeende plegers, die soms ook pas voor het eerst hun versie van het verhaal konden brengen. In een aantal gevallen kwam het na de uiteenzetting van de verschillende standpunten tot concrete afspraken om verdere schade te voorkomen, langs beide kanten.

In grensoverschrijdend gedrag werkt voorkomen het allerbest. Preventie moet breed zijn en om het anekdotische of fragmentarische te overstijgen, is het belangrijk om te weten waar pijnpunten liggen, wat er leeft en welke ervaringen mensen hebben.

Individuele gevallen moeten een duidelijke vertaling naar het beleidsniveau krijgen en daar blijkt het bijvoorbeeld in onderwijs wel eens te stokken. Dossier 2018-655 gaf er blijk van dat onderwijs niet langer het grensoverschrijdend gedrag monitort. Nochtans is "meten weten", ook in dit thema waar het door alle verschillende behandeltrajecten van verschillende types van klachten, soms nog moeilijk is om door de bomen het bos te blijven zien.

Preventie op organisatieniveau is onder meer informeren en bij voorbaat bespreekbaar maken wat lang onbespreekbaar is geweest, met als voornaamste leidraad: '(waar, wanneer, hoe en waarom) hoort het erbij?'. Dat debat wordt best in alle organisaties gevoerd. Een dergelijk debat zou moeten leiden tot een gedragen integriteitscode die preventief en ook reactief ingezet kan worden en dat op alle niveaus.

Een code moet gekoppeld worden aan meldpunten die toegankelijk zijn voor alle betrokkenen, dus ook voor personen die niet langer in dienst zijn, en die voldoende onafhankelijk zijn van de betrokken organisatie. Meldpunten worden soms gevonden via een doorvoerkanal en eerste contactpunt. Daarvoor is er een belangrijke taak weggelegd voor 1712 dat voldoende openingsuren en bezetting nodig heeft om daadwerkelijk de rol te kunnen vervullen van eerste contactpunt over alle beleidsdomeinen heen.

Neem integriteitsvoorwaarden op in Vlaamse subsidies

Op veel plekken in de sector wordt hard gewerkt aan het uitbouwen en implementeren van een gedragen integriteitsbeleid, maar net zo goed kwam de Genderkamer in contact met organisaties die dit nodeloos belastend vinden. Daar blijkt in realiteit geen debat over grensoverschrijdend gedrag te zijn gevoerd en daar blijkt het integriteitsbeleid soms nog niet eens in de kinderschoenen te zijn gegroeid. Om iedereen achter de strijd tegen grensoverschrijdend gedrag te scharen, en om zeker te zijn dat Vlaamse subsidies op schone grond vallen, zouden best integriteitsvoorwaarden opgenomen worden in het Vlaamse subsidiebeleid.

VRT model leerling alternatieve geschillenbeslechting

Toen het Bestuursdecreet tijdens de vorige legislatuur 2014-2019 koos voor een hervorming van het bestaande klachten- en ombudswerk bij de VRT, was de Vlaamse

ombudsman niet erg enthousiast. Dat ging dan met name over de beleidskeuze om de Vlaamse Ombudsdienst niet langer bevoegd te maken voor ombudswerk rond de VRT-nieuwsdienst, zie daarover de parlementaire voorbereiding van het Bestuursdecreet.

Nu enkele jaren later, heeft de ombudsman er geen moeite mee om te erkennen dat zijn vrees ondertussen niet bewaarheid wordt. Wie het klachtenrapport van de VRT leest in het Vlaams Bemiddelingsboek, met daarbij ook de rapportering van de nieuwsombudsman (p. 218 tot 303), leest de rapportering van een model leerling van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting. De Vlaamse ombudsman spoort hoogstens aan om die verzoeningsresultaten ook echt concreet te becijferen. Alle credits dus voor het werk van zowel de klantendienst, als de nieuwsombudsman. Beiden zijn ze–elk voor hun domein–uitstekende vertolkers van de wijze waarop de VRT omspringt met onvrede.

De Vlaamse ombudsman zelf beperkt zich daarom in dit jaarverslag tot de bedenking dat zijn eigen jaarverslag 2018, een jaar geleden, de aandacht vestigde op een onderdeel van de voorbeeldfunctie van de VRT, dat dit jaar niet aan bod komt in de rapportering van de VRT zelf (op het vlak van voorbeeldfunctie staat klimaat duidelijk bovenaan in 2019 bij de VRT).

De ombudsman heeft het dan over zijn aanbeveling uit 2018 om gokreclame van de VRT-schermen te bannen. Ook na kennisneming van de aandacht die er in het voorjaar van 2018 was voor deze aanbeveling; en mede ook na kennisneming van de opmerkingen die de Nationale Loterij daarover bezorgde, blijft de ombudsman denken dat de weldra te onderhandelen beheersovereenkomst het uitgelezen moment is om ook hier voorbeeldgedrag te tonen.

## **Bestuurszaken**

### *Eerste editie Lokaal Bemiddelingsboek*

De ombudsman drukt in het kader van de lokale besturen allereerst zijn appreciatie uit voor de rapportage vanuit het Agentschap Binnenlands Bestuur in het Vlaams Bemiddelingsboek, p. 738 tot en met 787.

De ombudsman leest er het relaas van een organisatie die bereid is om de handschoen op te nemen van het Bestuursdecreet en moedigt het Agentschap aan om volgend jaar, in het eerstelijnsklachtenrapport 2020, toch enkele algemene kenmerken en bedenkingen te publiceren over het equivalent van de 1039 klachten over lokale besturen die het Agentschap behandelt in het kader van zijn gewone operationele opdracht als Lokaal Toezichthouder.

De ombudsman denkt namelijk dat dit een welkome extra steun kan zijn voor de in 2020 geheel nieuwe opdracht die het decreet Lokaal Bestuur geeft aan alle 300 Vlaamse lokale besturen om voortaan jaarlijks aan hun gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn te rapporteren over hun eigen klachten, via een eerstelijnsklachtenrapport.

Het handvol lokale besturen dat de Lokale Kamer van de Vlaamse Ombudsdienst heeft aangewezen als hun eigen lokaal ombudsman bezorgden de ombudsman hun eigen eerstelijnsklachtenrapporten.

Dat stemt de ombudsman tevreden, zeker ook omdat de rapportage op die manier voldoende snel na het rapportagejaar gebeurt. Dat is belangrijk omdat rapportering en jaarverslag op die manier meteen als leermomenten fungeren. De ombudsman rekent er vanzelfsprekend op dat elk ander Vlaams lokaal bestuur even vlijtig het decreet Lokaal Bestuur respecteert. De ombudsman heeft hen trouwens een



leidraad bezorgd die hen daarbij moet helpen, zie [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be) > Lokale Kamer.

De ombudsman is voorts zeker bereid om ook andere, hem voor 10 februari spontaan bezorgde, eerstelijnsrapporten mee op te nemen in zijn Lokaal Bemiddelingsboek. Dit jaar maakt alvast Borgloon van dat aanbod gebruik en om die reden bevat de bijlage ook hun eerstelijnsrapport. De gemeenten As en Zoersel, waarmee een samenwerking in de pijplijn zit, bezorgden ons ook al hun jaarrapport en geven daarmee het goede voorbeeld.

Het is de uitdrukkelijke ambitie van de ombudsman om één en ander de komende jaren verder te laten uitgroeien tot het Lokaal Bemiddelingsboek, als sterk lokaal onderdeel van zijn jaarlijks Vlaams Bemiddelingsboek.

Het eigenlijke verslag van de werking van de Lokale Kamer van de ombudsman zelf, leest u ook in het apart van dit jaarverslag bekendgemaakte Lokaal Bemiddelingsboek.

#### *Personeelsaangelegenheden AGO*

Globaal is de ombudsman tevreden over de goede samenwerking met de eerstelijnsklachtenbehandeling bij het Agentschap Overheidspersoneel. Er volgen telkens snelle en duidelijke antwoorden in vaak technische dossiers inzake personeelsaangelegenheden.

Zo vond een verzoeker snel de weg in zijn vraag tot tussenkomst voor een nieuwe prothese naar aanleiding van een 20 jaar oud arbeidsongeval (2019-6303) of bleek snel dat niet alle schade wordt vergoed bij een arbeidsongeval (2019-4208). Tegelijk vindt de ombudsman dat bij de terugvordering van onverschuldigd loon door een fout van de werkgever-overheid, die overheid best wat meer empathie aan de dag kon leggen dan koudweg de terugvordering te formuleren (2019-5462).

Snelle reacties van achtereenvolgens ombudsdienst, de klachtenbehandelaar van Natuur en Bos en AgO zorgden ervoor dat een kandidaat voor een job bij een agentschap toch tijdig werd toegelaten tot een lopende wervingsprocedure. Omdat hij beschikt over een kandidaatsdiploma dat volgens de overgangsmatregelen kan gelijkgesteld worden met de vereiste bachelorgraad, kwam hij wél in aanmerking voor een betrekking op niveau B. Het selectieproces was nog lopende en zo kon hij toch de volledige procedure doorlopen, samen met de andere kandidaten (2019-957, 2019-5065).

In een ander personeelsdossier kon een personeelslid dat behoorlijk wat eigen kilometers maakte voor zijn Vlaamse overheidswerkgever, via de ombudsman, rekenen op terechte vergoeding van zijn onkosten (2019-1630).

In het Vlaams Bemiddelingsboek rapporteert de eerste lijn ook over een klacht van een fietsend personeelslid. Er volgde in 2019 een wijziging van het Vlaams Personeelsstatuut zodat er vanaf 1 april 2019 ook een fietsvergoeding voor de gebruiker van de speedpedelec kan worden toegekend.

#### *Integriteitsmeldingen: dalende trend zet zich verder*

Slechts één klokkenluider meldde zich in 2019 met klachten over een slecht functionerende werkvloer. Op vraag van de ombudsman heeft die werkvloer stappen ondernomen om dit aan te pakken en wordt dit dossier nog verder mee opgevolgd door de ombudsman. De problemen worden beter aangepakt in een positief natraject.

De Vlaamse overheid moet nochtans blijvend aandacht hebben voor integer werken zodat bewustwording en detectie van onregelmatigheden aan de orde zijn en meldingen hun (juiste) weg vinden.

Zo moet Vlaanderen tegen 10 december 2021 de nieuwe EU-richtlijn inzake klokkenluiden omzetten. Elke persoon die een inbreuk meldt op specifieke Europese regelgeving (zoals richtlijnen rond dierenwelzijn, overheidsopdrachten, gegevensbescherming) door een (private of) publieke entiteit in een werkgerelateerde context en waarbij het algemeen belang aan de orde is, moet dit kunnen doen langs een veilig en beschermd traject.

De Vlaamse ombudsman helpt om dit traject uit te stippelen en pleit hierbij om de bestaande klokkenluidersregeling voor Vlaamse en lokale ambtenaren parallel met dezelfde garanties te organiseren.

Tot slot – De blik vooruit waar dit jaarverslag mee begint, geldt zeker ook de Vlaamse Ombudsdienst zelf, die in 2019 opnieuw niet klagen mag over eigen stijgende impact en verdere versterking van de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting, zowel in kwantitatief als kwalitatief oogpunt. Dit jaarverslag staat bol van de voorbeelden daarvan.

### Cijfers en statistieken

Het belangrijkste cijfer uit dit jaarverslag is terug te vinden vooraan in het Vlaams Bemiddelingsboek 2019. Het gaat om de 16.055 resultaten via Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting in 2019 (tegen 10.678 oplossingen in 2018).

Daarbij is er een eervolle vermelding voor de Klantendienst van De Lijn, die in een moeilijk jaar 11.037 compensaties bezorgde aan klanten. Dit jaarverslag ziet die compensaties als een belangrijke indicator van de uitstekende werking van deze Klantendienst, maar telt die compensaties niet mee als verzoeningsresultaten (zo daalt het aantal verzoeningsresultaten van 27.092 in de tabel vooraan het Vlaams Bemiddelingsboek, naar 16.055).

Op die manier is de ziekenhuisombud met meer dan 7.000 gerapporteerde en geapprecieerde oplossingen rond het ziekbed, de nummer 1 verzoener in Vlaanderen. Op 2 en 3 volgen de watermaatschappijen en de sociale huur met samen rond de 3.000 verzoende zaken.

Een tweede kerncijfer stelt vast dat het in het Vlaams Bemiddelingsboek al lang niet meer draait om louter 103.814 klachten bij de Vlaamse overheid alleen. Het Bemiddelingsboek 2019 steunt op 370.437 vragen, meldingen en klachten van burgers in 2019.

Wat de eigen werking betreft van de Vlaamse Ombudsdienst in 2019, zijn dit de kerncijfers:

Tabel 1: Dossiers en snelle hulpverleningen

|                      | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------------|------|------|------|
| Nieuwe dossiers      | 975  | 867  | 922  |
| Beoordeelde dossiers | 889  | 765  | 962  |
| Behandelde dossiers  | 1024 | 903  | 977  |
| Doorverwijzingen     | 6932 | 7588 | 7790 |
| Totaal               | 7956 | 8491 | 8767 |

Tabel 2: Verzoening

|                  | Aantal | %    |
|------------------|--------|------|
| Verzoend         | 356    | 40   |
| Niet verzoend    | 8      | 0,9  |
| Niet verzoenbaar | 525    | 59,1 |

Tabel 3: Dossiers per thema (in %)

|                                                                                          |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Mobiliteit (Openbare Werken, de Lijn)                                                    | 34,1 |
| Energie, water, omgeving                                                                 | 17,3 |
| Wonen                                                                                    | 9,3  |
| Werk en Economie                                                                         | 8,7  |
| Genderkamer + Lokale kamer                                                               | 8,4  |
| Welzijn                                                                                  | 6,4  |
| Belastingen                                                                              | 5,6  |
| Onderwijs                                                                                | 4,8  |
| Overige(*)                                                                               | 5,3  |
| (*) O.m. Binnenlandse Aangelegenheden, Personeelszaken, Interne Werking Vlaamse Overheid |      |