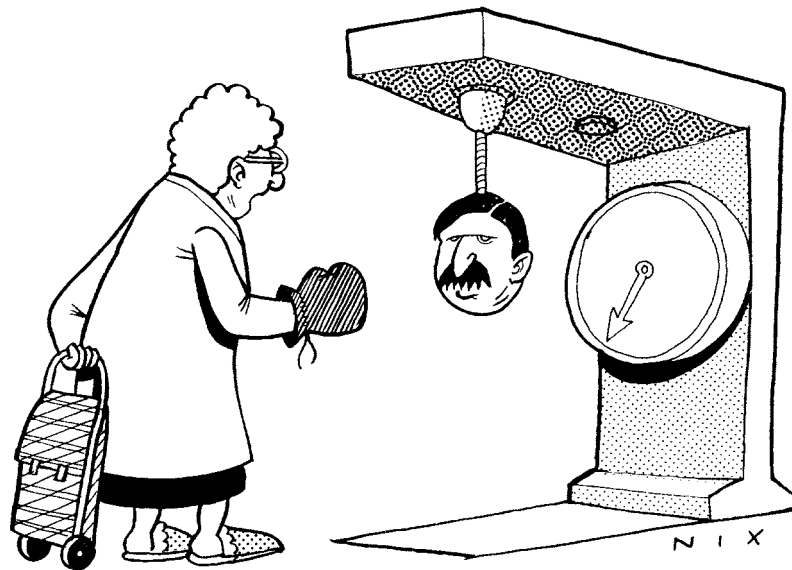


De Vlaamse Ombudsdienst in 2009



Inhoud

1	Voorwoord	p 3
2	Inleiding	p 4
3	Wonen	p 8
4	Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	p 10
5	Water, gas en elektriciteit	p 12
6	Onderwijs	p 14
7	Ruimtelijke ordening	p 16
8	Welzijn en gezondheid	p 18
9	Economie en werkgelegenheid	p 20
10	Onroerende voorheffing	p 22
11	Milieu	p 24



OMBUDSMACHINE

Voorwoord

In 2009 bestond de Vlaamse Ombudsdienst tien jaar. In die tien jaar is het elk jaar duidelijker geworden dat het in 1999 niets te vroeg was om een onafhankelijke, parlementaire ombudsdienst voor Vlaanderen op te richten.

Want u bent geen verzuurde zeurpiet, maar wel een bewuste burger. Een burger die van de Vlaamse overheid terecht een voorbeeldige dienstverlening verwacht. Een burger die van de verkozen bestuurders terecht verwacht dat zij respect hebben voor zijn gerechtvaardigd vertrouwen in behoorlijk bestuur.

Met welke problemen de mensen in 2009 bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkwamen, leest u in deze brochure. Als u er meer over wilt weten, dan kunt u ons volledige **Jaarverslag 2009** raadplegen op onze website www.vlaamseombudsdienst.be. Die site is overigens sinds september 2009 helemaal vernieuwd.

Voor de verluchting van deze Jaarbrochure 2009 hebben we een beroep gedaan op Nix, de geestelijke vader van Kinky & Cosy en van Billy Bob.

Hopelijk hebt u ons nooit nodig. Maar als u met een klacht over een Vlaamse overheidsdienst zit, dan helpen wij u graag verder.

Nan Van Zutphen
waarnemend Vlaams ombudsman

21 april 2010

Om een klacht in te dienen bij de Vlaamse Ombudsdienst, kunt u bellen, mailen of schrijven:

- 0800 240 50
- klachten@vlaamseombudsdienst.be
- Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

Elke eerste week van de maand houden wij spreekuur in Antwerpen, Brugge, Gent, Hasselt en Leuven. Meer informatie daarover krijgt u op ons gratis nummer 0800 240 50.

Inleiding



Klachtdossiers in 2009

De eerste opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst is **klachten over de diensten van de Vlaamse overheid behandelen**. Als u vindt dat u niet correct bent behandeld door een Vlaamse overheidsdienst en u bent niet tevreden met de reactie van die dienst op uw klacht daarover, dan komt u naar de Vlaamse Ombudsdienst.

In 2009 behandelden we 1771 klachtdossiers, waarvan er 1470 beoordeeld zijn. 59,4% daarvan kreeg de beoordeling **(deels) gegrond**.

Voor de 1771 behandelde klachtdossiers krijgen we per thema de volgende rangschikking:

Wonen	658	37,2%
Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	248	14,0%
Water, gas en elektriciteit	230	13,0%
Onderwijs	121	6,8%
Ruimtelijke ordening	118	6,7%
Welzijn en gezondheid	114	6,4%
Economie en werkgelegenheid	101	5,7%
Onroerende voorheffing	93	5,3%
Milieu	56	3,2%
Andere	32	1,8%
Totaal	1771	100%

Ruim een derde van de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst handelde in 2009 over het thema **wonen**. Dat komt onder meer omdat de bewoners van sociale woningen steeds beter de weg vinden naar de Vlaamse Ombudsdienst. In oktober 2009 heeft de Vlaamse Regering bovendien plots de voorwaarden van de renovatiepremie verstrengd. Dat heeft aanleiding gegeven tot heel wat klachten.

Verderop in deze brochure kunt u lezen waar de verschillende thema's precies voor staan.

Doorverwijzingen

Maar misschien belt u ons wel omdat uw inkomstenbelasting verkeerd berekend is. En dat is eigenlijk een klacht voor de federale Ombudsman. Dan sturen wij uw klacht naar hem door. Of u klaagt erover dat uw trein altijd vertraging heeft en dat u uw verbinding elke dag mist? Dat is een klacht voor de ombudsman van de NMBS en wij sturen uw klacht naar hem door.

Doorverwijzen is namelijk onze tweede opdracht. In 2009 kregen we 4941 vragen en klachten waarop we met een doorverwijzing gereageerd hebben. 29,1% daarvan gingen naar andere ombudsdiensten.

Aanbevelingen

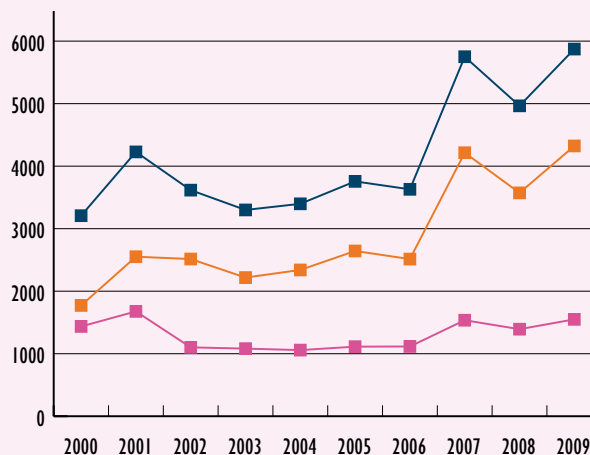
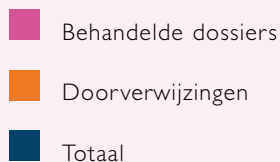
Het is belangrijk dat uw klacht onderzocht wordt en dat uw probleem opgelost raakt. Maar op termijn is het even belangrijk dat de dienstverlening van de Vlaamse overheid verbetert. Als er uit uw klacht iets geleerd kan worden, dan geven we een **aanbeveling** aan de dienst om iets te doen aan hun werking. Klachten krijgen is verre van plezierig, maar op die manier proberen we er toch ook iets nuttigs van te maken. Aanbevelingen formuleren is onze derde opdracht.

Klokkenluiders

Er is nog een vierde opdracht aan de Vlaamse Ombudsdienst toevertrouwd: **de bescherming van klokkenluiders**. Een “klokkenluider” is een medewerker van een dienst die een onregelmatigheid in zijn eigen dienst aanklaagt. In 2009 hebben we geen nieuw klokkenluidersdossier behandeld.

10 jaar dossiers en doorverwijzingen

Van 2000 tot 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst in totaal 10.673 nieuwe klachtdossiers geopend en 32.759 keer doorverwezen. In de grafiek ziet u de evolutie per jaar.



Een klachtendienst is een interne dienst van een bedrijf of organisatie. Een ombudsdienst is een externe en onafhankelijke beroepsinstantie.

Onze website is:

www.vlaamseombudsdienst.be.



Ernstige ombudsdiensten, ombudsmannen en ombudsvrouwen werken volgens een tiental regels:

- 1** Zij bemiddelen voor wie een klacht heeft over een dienst of een bedrijf en zelf die klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
- 2** Zij werken onafhankelijk, dat wil zeggen dat zij geen verantwoording hoeven af te leggen aan de diensten of bedrijven die zij beoordelen.
- 3** Zij werken kosteloos voor wie op hen een beroep doet.
- 4** Zij werken op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar zij laten zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
- 5** Zij behandelen de dossiers vertrouwelijk.
- 6** Zij beschikken over voldoende middelen om onafhankelijk te kunnen werken.
- 7** Zij kunnen, zonder belemmeringen, elke klacht onderzoeken.
- 8** Zij horen alle partijen. Pas daarna beoordelen zij in alle objectiviteit de gegrondheid van een klacht.
- 9** Zij doen aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
- 10** Zij publiceren regelmatig een activiteitenverslag dat voor iedereen ter beschikking ligt.

Wonen

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in 2009 meer dan 300 schriftelijke klachten ontvangen over de plotse verstrenging van de **renovatiepremie**.

De burger moet kunnen vertrouwen op de bestaande en bekende rechtsregels. Als er een renovatiepremie bestaat, dan rekent de burger daar ook op als hij zijn verbouwing plant en laat uitvoeren door een aannemer. Op 2 oktober 2009 kondigt de Vlaamse Regering in de pers plots aan dat de premievoorwaarden voor de renovatiepremie verstrengd worden, zonder te zeggen vanaf wanneer. Velen voelen zich niet aangesproken omdat de pers het had over "luxewerken" waarvoor ze geen subsidie meer zouden krijgen. Op 23 oktober 2009 keurt de Vlaamse Regering de wijzigingen in het renovatiepremiebesluit goed. Dat besluit wordt op 29 oktober 2009 in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd. De gewijzigde regels treden op diezelfde dag in werking, zonder overgangsbepalingen. Alle aanvragen worden vanaf 29 oktober 2009 behandeld volgens de gewijzigde voorwaarden. De verbouwer die (bijna) alle werken heeft laten uitvoeren en alleen nog op een aantal facturen wacht om alles samen te kunnen indienen, verliest een groot deel van de premie waarop hij gerekend had.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft in het verleden al vaak aanbevelingen geformuleerd voor communicatie over tegemoetkomingen inzake wonen, maar die werden duidelijk niet opgevolgd. Ook de normen die de Vlaamse overheid zichzelf oplegt over een duidelijke, tijdige, actieve en volledige communicatie

werden niet gerespecteerd. De minister wil om budgettaire redenen geen overgangsbepalingen invoeren.

Maar ook de **behandeltermijnen** van de aanvragen van de renovatiepremie (normaal 3 maanden) en de termijn van uitbetaling van de premie (normaal 4 maanden) werden schromelijk overschreden in 2009. De burger heeft het terecht moeilijk met een overheid die aan de burger vaak strikte (betaal) termijnen oplegt, maar die zelf haar verbintenissen niet op tijd nakomt. Die overheid heeft het over "termijnen van orde" omdat de voorgeschreven termijnen niet echt bindend zijn, maar de burger ervaart ze als "termijnen van wanorde". Ondanks de moderne communicatiemiddelen geeft het agentschap Wonen-Vlaanderen geen informatie vrij over de achterstanden bij de dossierbehandeling en de uitbetaling.

Van **sociale huurders** heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten gekregen over schrappingen uit het inschrijvingsregister, over de woon- en woningkwaliteit, over de behoefte aan een verhuispremie bij een verplichte verhuizing, de berekening van de huurprijs en de schatting van de basishuurprijs, over de vermindering van de onroerende voorheffing voor de sociale huurder en over leefbaarheidsproblemen.

Vaak klagen kandidaat-huurders over de lange wachttermijn om een sociale woning toegewezen te krijgen. Maar in 2009 was er ook een klacht over een bijzonder snelle toewijzing van een woning, namelijk 1 week na de inschrijving van de kandidaat. Er waren geen bijzondere sociale omstandigheden om dit te verantwoorden. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse overheid aan om zorgvuldig toe te zien op versnelde toewijzingen van sociale huurwoningen: op die manier kan zij vermijden dat sommige kandidaat-huurders onterecht bevoordeeld worden.

Als u een woonpremie zoekt, kunt u gaan kijken op www.premiezoeker.be.
Algemene informatie over wonen vindt u ook op www.bouwenenwonen.be.
Ook op het gratis informatienummer 1700 kunt u bellen om inlichtingen.
Uw klacht is welkom op ons gratis nummer
0800 240 50.



Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Jaarlijks krijgt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over geluidshinder door het wegverkeer. In de vorige jaarbrochure is aandacht besteed aan de geluidshinder die door de verkeersdrukke veroorzaakt wordt. Maar ook de **slechte staat van gewestwegen** kan veel geluidshinder veroorzaken. De minister erkent dat de weginfrastructuur een belangrijke **onderhoudsachterstand** kent, en belooft extra inspanningen, zowel voor de autosnelwegen als voor de andere gewestwegen.

Sinds april 2009 is er een diepe put in het wegdek voor de woning van de verzoeker. Voertuigen die in de put rijden veroorzaken zware geluidshinder en trillingen. Hij heeft dat al vaak gemeld aan het agentschap Wegen en Verkeer, maar zonder resultaat. Het agentschap deelt aan de Vlaamse Ombudsdienst mee dat een structureel onderhoud van het wegdek op korte termijn om budgettaire redenen niet mogelijk is. Dat structureel onderhoud moet bovendien worden afgestemd op de herinrichting van het wegdek door de stad. Op 24 september 2009, vijf maanden later, vult Wegen en Verkeer in afwachting de put op met een koudasfaltmengsel.

*Een verzoeker klaagt over verzakkingen in het wegdek van de gewestweg voor zijn woning. De weg is er sinds 1996 als doortocht door het dorpscentrum aangelegd in betonstraatstenen. De verzakkingen veroorzaken lawaai en trillingen. Het agentschap Wegen en Verkeer heeft in 2005 al eens herstellingen uitgevoerd, maar enkele jaren later meldt de verzoeker dus al opnieuw verzakkingen. Dat wijst op een gebrek aan **goede uitvoeringspraktijk**.*

De Vlaamse Ombudsdienst heeft er bij de Vlaamse overheid voor gepleit om bij de aanleg en heraanleg van gewestwegen te opteren voor een **slijtvast wegdek**. Dat zal nodig zijn als de Vlaamse overheid haar streefdoel wil halen om de geluidsoverlast van verkeer tegen 2020 te doen dalen met 15%.

Positief is dat de burger sinds 14 mei 2009 gebreken aan de weginfrastructuur kan melden op www.meldpuntwegen.be. Gelukkig hoeft de burger niet meer uit te zoeken of het om een gewestweg of gemeenteweg gaat. De meldingen worden automatisch doorgegeven aan de bevoegde wegbeheerder. Het uiteindelijke resultaat wordt meegedeeld aan de melder.

Zoals elk jaar heeft de Vlaamse Ombudsdienst ook in 2009 heel wat klachten over **De Lijn** gekregen. Burgers klagen over overvolle bussen en over bussen die niet of niet op tijd rijden. Vanzelfsprekend zijn de middelen niet onbepikt. Wel heeft de Vlaamse Ombudsdienst er bij De Lijn op aangedrongen te streven naar een optimale dienstverlening en naar een oplossing voor capaciteitsproblemen door een continue evaluatie van de dienstverlening en de inzet van de beschikbare middelen.



De Vlaamse Ombudsdienst heeft ook enkele klachten behandeld van reizigers die door een bus of tram van De Lijn letsels hebben opgelopen. In de meeste **schadedossiers** heeft de Vlaamse Ombudsdienst moeten besluiten dat de feiten niet meer met voldoende zekerheid konden worden gereconstrueerd. De Vlaamse Ombudsdienst heeft De Lijn aanbevolen om reizigers actief te informeren over de concrete stappen die zij kunnen of moeten zetten als ze schade lijden door een bus of tram. Elk voorval wordt het best onmiddellijk gemeld aan de chauffeur, die dan met de reiziger een aangifteformulier kan invullen.

Positief is dan weer dat De Lijn verder geïnvesteerd heeft in haar website www.delijn.be. Sinds 11 januari 2010 kunnen burgers hun **vragen, meldingen en klachten** via de hoofdruubriek 'Contact' online indienen.

Veel informatie is te vinden via de portaal-site Mobiel Vlaanderen, www.mobielvlaanderen.be.

De Lijn heeft op zijn site www.delijn.be (rubriek "contact") een online-meldingsformulier. Meldingen over de toestand van wegen en problemen met signalisatie kunt u melden bij het Meldpunt Wegen, www.meldpuntwegen.be. Voor fietspaden is er het Meldpunt Fietspaden, www.meldpuntfietspaden.be. Het is niet belangrijk of het om een gewestweg of een gemeenteweg gaat. Tijdens de kantooruren kunt u bellen naar de Wegentelefoon op het gratis nummer 0800 122 66.

Op het gratis informatienummer 1700 kunt u bellen om inlichtingen. Voor De Lijn wendt u zich tot de De Lijn Info 070 220 200. Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.

Water, gas en elektriciteit

Veel klachten gingen in 2009 opnieuw over de **drinkwaterfactuur**. Vroeger betaalde u voor het watergebruik aan de watermaatschappij, voor de zuivering van uw afvalwater aan de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en voor het transport van het afvalwater aan uw gemeente (de riooltaks). Sinds 2005 zitten al die kosten samen in de waterprijs en dus ook op de waterfactuur. De informatie op de factuur is niet altijd duidelijk. Daardoor vraagt de abonnee zich af wat hij precies betaalt, waarom zijn kosten gestegen zijn en of hij recht heeft op een vrijstelling of compensatie. Er rijzen ook veel vragen als de factuur opgemaakt wordt op basis van een geraamd verbruik.

Bij de **bezitters van een waterwinning** zorgt de gesplitste aanrekening van saneringskosten voor heel wat verwarring. Zij betalen een afvalwaterheffing voor de waterzuivering, maar ook een saneringsvergoeding voor de waterafvoer waarvoor ze een factuur krijgen van een drinkwatermaatschappij waar zij geen klant bij zijn. Daardoor denken ze vaak dat zij dubbel worden belast. Meer informatie daarover zou de ergernis kunnen verminderen.

Dooreen compensatie voor appartementsbewoners met recht op vrijstelling zijn er nu minder klachten over een **niet-toegekende vrijstelling** van de saneringsbijdragen. De klachten over een onjuiste toekenning van het **wettelijk volume gratis water** zijn gebleven, vooral doordat de drinkwatermaatschappijen soms onjuiste gegevens gebruiken.

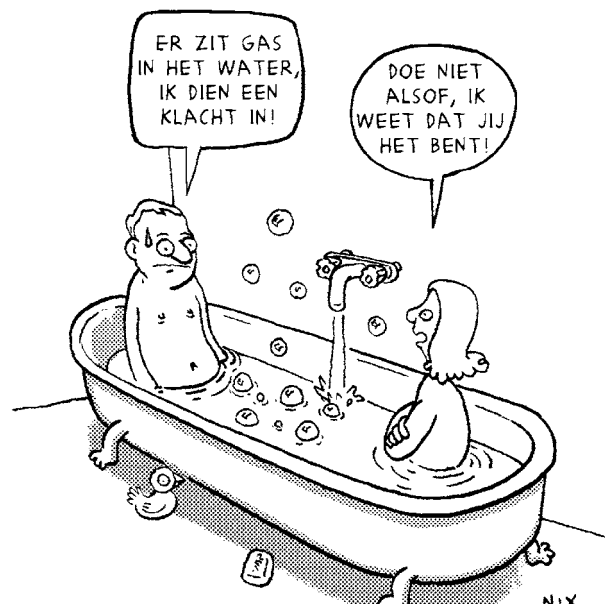
De onverwacht hoge waterfacturen na een **verborgen lek** blijven een probleem. Doorgaans moet de klant het integrale waterverlies betalen, inclusief de volledige saneringsbijdragen. De aanpak van dat probleem verschilt per drinkwatermaatschappij.

Als iemand de waterfactuur niet betaalt, dan heeft de watermaatschappij een ultiem dwangmiddel: de **afsluiting van de watertoevoer**. Eerst moet de Lokale Adviescommissie bij het OCMW daarvoor wel haar akkoord geven. Soms gebeurt die afsluiting met onjuiste gegevens van de drinkwatermaatschappij of zonder een ernstig onderzoek door het OCMW. Voor de **afsluiting van de energietoevoer** is een afwijkende regeling ingevoerd, die een sociaal onderzoek vereist en die meer bescherming biedt aan sociaal en financieel zwakkeren.

In 2009 waren er opvallend meer klachten over de toekenning van **groenestroomcertificaten** door de VREG, de Vlaamse reguleringsinstantie voor Energie. De VREG liep een aanzienlijke achterstand op in de verwerking van de aanvragen en de aanvragers van de groenestroomcertificaten bleven te lang in het ongewisse over de aanpak en de oorzaken van de achterstand.

De klachten in verband met het Vlaams Energieagentschap gingen vooral over de **compensatiepremie** voor energiebesparende investeringen door niet-belastingbetalers. De regeling leidde tot heel wat misvattingen en betwiste interpretaties en werd uiteindelijk stopgezet. Ook was er onvoldoende coördinatie met de federale overheid. Een andere bron van klachten was de regeling van de **energieprestatienormen**, de energieprijzen en het nieuw verplichte energieprestatiecertificaat bij verkoop en verhuring van gebouwen.

Voor vragen over de Vlaamse energiemaatregelen gaat u naar www.energiesparen.be. De VREG (Vlaamse reguleringsinstantie) geeft een vergelijking van de energieprijzen en een overzicht van de Vlaamse wetgeving (www.vreg.be). U kunt voor inlichtingen ook altijd bellen naar 1700. En voor klachten belt u ons gratis nummer **0800 240 50**.



Onderwijs

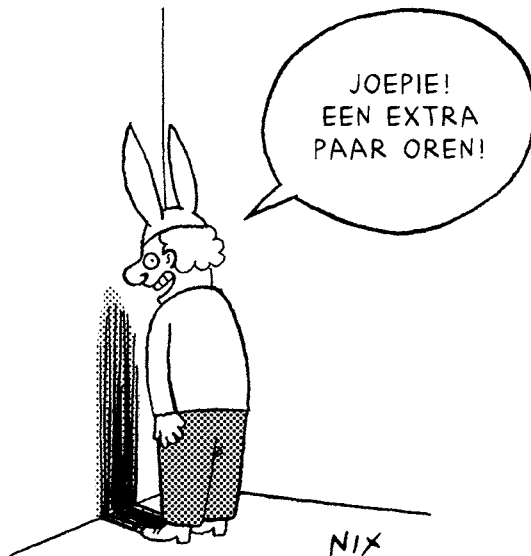
Bij **studietoelagen** heeft de behandeltermijn van de aanvragen weer tot behoorlijke problemen geleid. Begin 2010 liep de achterstand bij de intake van de aanvragen op tot twee maanden. Pas dan start de dossierbehandeling. Uit de klachten blijkt dat er ook een grote behoefte is aan duidelijke informatie over de status van het dossier. Er moet een oplossing komen voor het versturen van de ontvangstbevestiging, de informatie die niet in het dossiersysteem kan worden gescand of laattijdige registraties. Op termijn blijft de automatische toekenning van de school- en studietoelagen een streefdoel voor de Vlaamse overheid. Voor nogal wat ouders valt het begin van een schooljaar of academiejaar duur uit en een snelle uitbetaling van de studietoelagen is dan erg welkom.

In het **hoger onderwijs** zijn de vroegere kandidaturen en licenties vervangen door bachelors en masters. Een kandidatuurdiploma wordt gelijkgesteld met een bachelordiploma, maar een kandidatuurdiploma biedt geen toegang tot de master. De student moet zich opnieuw inschrijven in de eerste cyclus van die opleiding en het bachelordiploma behalen. Maar de student kan geen studietoelage krijgen voor dat extra bachelorjaar dat hij met zijn kandidatuurdiploma moet volgen vooraleer hij in de master kan starten. De Vlaamse overheid moet onderzoeken hoe studenten gedurende dat extra bachelorjaar in aanmerking kunnen komen voor een studietoelage.

De erkenning van **buitenlandse diploma's** was tot voor kort apart georganiseerd voor een diploma basis, secundair of hoger onderwijs. Maar die verschillende diensten werkten niet altijd goed samen. Zo kon een dossier secundair onderwijs worden afgewezen zonder dat bekeken werd of het diploma niet gelijkwaardig verklaard kon worden met een diploma uit het volwassenenonderwijs. Eind 2009 is de erkenning van buitenlandse diploma's op alle onderwijsniveaus samengebracht in een nieuw agentschap. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt een gecoördineerde verwerking van die gelijkwaardigheidsaanvragen. Er kan dan efficiënter worden onderzocht welke gelijkwaardigheid er mogelijk is.

In het secundair onderwijs kunnen dove leerlingen voor een beperkt aantal uren een beroep doen op een tolk. Na een aantal klachten is die procedure verbeterd en beter toegelicht. Maar het aantal **tolkuren** blijft onvoldoende. De Vlaamse overheid moet de ondersteuning van dove leerlingen verbeteren. Een beter statuut van de doventolken kan al een goed begin zijn om het aanbod aan tolken te verhogen.

EXTRA ONDERSTEUNING VOOR DOVE LEERLINGEN



Scholen moeten een duidelijker onderscheid maken tussen **ordemaatregelen** en tuchtsancties. Ordemaatregelen die een leerling schorsen, moeten strikt beperkt zijn in de tijd en moeten altijd gepaard gaan met begeleidende maatregelen zoals het aanbieden van lesinhouden of aangepaste taken. Een leerling van het secundair onderwijs die een B-attest krijgt, kan van veel studierichtingen uitgesloten worden. Scholen moeten in een B-attest duidelijk motiveren welke elementen er in overweging zijn genomen en waarom precies wordt besloten om een leerling uit te sluiten van bepaalde studierichtingen.

Alle informatie over de diensten van het Vlaamse ministerie van Onderwijs en Vorming vindt u op <http://ond.vlaanderen.be/>.
Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen om inlichtingen.
Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.

Ruimtelijke ordening

De overheid moet aanvragen voor een stedenbouwkundige vergunning niet alleen toetsen aan de geldende **stedenbouwkundige voorschriften**, maar ook aan de goede ruimtelijke ordening. Maar wat is een 'goede ruimtelijke ordening'?

De nieuwe Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening geeft een nadere omschrijving van het begrip maar ook dan behoudt de overheid een grote beoordelingsruimte. De overheid moet in de uiteindelijke vergunningsbeslissing ook voldoende uitleggen waarom zij de bouwplannen wel of niet verenigbaar acht met de **goede ruimtelijke ordening**. Dat versterkt de overtuigingskracht van de beslissing.

Het begrip 'goede ruimtelijke ordening' treedt ook meer en meer op de voorgrond bij de aanpak van **bouwovertredingen**. De Hoge Raad voor het Handhavingsbeleid heeft onder meer als taak om advies te verstrekken over herstellvorderingen. Zonder positief advies kunnen het agentschap Inspectie RWO en de gemeente geen herstellvordering indienen bij het parket. De Hoge Raad moet daarbij niet alleen rekening houden met het recht en de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, maar ook met de weerslag van de inbreuk op de rechten van derden en aspecten van goede ruimtelijke ordening.

Het Vlaamse agentschap Inspectie RWO en de gemeenten moeten dus hun herstellvordering grondig motiveren als zij van de Hoge Raad een positief advies willen krijgen. Het lage percentage positieve adviezen (minder dan de helft) van de

Hoge Raad werkt echter ontmoedigend en dat is geen goede zaak voor de ruimtelijke ordening in Vlaanderen. De burger denkt dat wat de buurman (niet) overkomt, ook hem (niet) kan overkomen. Als zijn buurman voor zijn bouwovertreding niet wordt bestraft, dan zal de burger minder geneigd zijn om zich te houden aan de regels van ruimtelijke ordening. De burger moet dus het gevoel hebben dat een bouwovertreding een reëel risico op een gerechtelijke veroordeling inhoudt, om aanmaningen en processen-verbaal voldoende overtuigingskracht te geven. Als die overtuigingskracht op peil gehouden wordt, dan maken bouwovertreders zelf een einde aan de overtreding en worden er uiteindelijk minder bouwovertredingen begaan.

Onderzoek toont aan dat Vlaanderen nog ver af is van die situatie. Elke dag worden er nieuwe bouwovertredingen begaan en in heel wat gemeenten wordt niet of nauwelijks op bouwovertredingen gecontroleerd. Het is hoog tijd dat de handhavende overheden samen werk maken van een **deugdelijk handhavingsbeleid**.

Zowel voor vergunnen als handhaven is het **vergunningenregister** een belangrijk instrument. Dat vergunningenregister moet per kadastraal perceel de gegevens bevatten over de stedenbouwkundige vergunningen en verkavelingsvergunningen, de processen-verbaal van bouwovertredingen, de gerechtelijke uitspraken en de uitvoering van herstelmaatregelen. Het vergunningenregister ligt ter inzage bij de gemeente en de burger kan er ook uittreksels uit vragen.



Eigenlijk moesten de gemeenten een ontwerp van een vergunningenregister opmaken tegen 1 mei 2001, maar de Vlaamse overheid heeft het werk zwaar onderschat. Alle ondersteuning door de Vlaamse overheid ten spijt, heeft zelfs nu, begin 2010, meer dan de helft van de gemeenten nog geen goedgekeurd vergunningenregister. En dat is jammer. Elk uittreksel uit het vergunningenregister zou de meest volledige informatie moeten bevatten zodat iedereen op de hoogte is van de stedenbouwkundige toestand van het goed.

Op de sites www.bouwenenwonen.be en www.ruimtelijkeordening.be vindt u veel informatie.

Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen om inlichtingen.

Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.

Welzijn en Gezondheid

Voor de Vlaamse Ombudsdienst is de actieve dienstverlening in de welzijnssector een aandachtspunt. De toegenomen werkdruk voor de **hulpverleners** moet worden weggewerkt zodat zij meer tijd kunnen vrijmaken om te praten met hun cliënten. De verdere professionalisering van de hulpverleners is essentieel om de dienstverlening en de actieve ondersteuning van de cliënten nog te verbeteren.

De **wachlijsten** in de gehandicaptensector blijven tot klachten leiden. De Vlaamse Regering slaagt er niet in om een antwoord te geven op de meest dringende zorgvragen. De Vlaamse Ombudsdienst dringt er dan ook op aan om de wachlijsten in de gehandicaptensector met een realistisch meerjarenplan weg te werken. Dat plan moet voldoende oog hebben voor de continuïteit van de zorg, de verschillende zorgbehoeften en de knelpuntdossiers.

De klachten over **kinderopvang** wijzen op een structureel tekort in het opvangaanbod. In zijn Beleidsnota 2009-2014 meldt de minister dat van de ouders die op zoek gaan naar kinderopvang, 10% geen opvang vindt. Vooral alleenstaande ouders, werklozen met kinderen, laaggeschoolde ouders en ouders van allochtone afkomst hebben daar problemen mee. Een ruimer aanbod, dat toegankelijk is voor de kansengroepen, moet een punt van zorg zijn voor de Vlaamse overheid.

Enkele zelfstandige opvanginstellingen klagen over de inspecties en over de informatieverstrekking door Kind en Gezin. De Vlaamse Ombudsdienst

heeft aanbevolen om het principe van woord en wederwoord toe te passen en de reactie van de instellingen in het inspectieverslag op te nemen. Zowel de Inspectie als Kind en Gezin zijn op die aanbeveling ingegaan. De informatie over de regelgeving en procedures zou ook verbeterd worden.

De bepaling van de **zorgbehoevendheid** (indicatiestelling) in het kader van de Vlaamse zorgverzekering leidt ook tot klachten. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de rechtszekerheid gewaarborgd wordt en dat de indicatiestellers, de inspecteurs en de bezwaarcommissie op eenzelfde manier de zorgbehoevendheid bepalen.

In een aantal dossiers klagen de verzoekers dat ze drie jaar lang geen uitnodiging krijgen om de bijdrage voor de Vlaamse zorgverzekering te betalen. Als de bijdrage drie jaar niet wordt betaald, volgt er een administratieve boete van 250 euro. De verzoekers betwisten dan ook die geldboete. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de burgers een aangetekende brief moeten krijgen om die bijdrage op tijd te betalen. Van een actieve overheidsdienst mag die inspanning verwacht worden. De minister is op die aanbeveling van 2007 ingegaan. Vanaf 2010 stuurt de zorgkas een aangetekende brief vooraleer ze een administratieve boete oplegt.

Een goed overzicht van de welzijns- en gezondheidssector vindt u op de site www.zorg-en-gezondheid.be. Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen voor inlichtingen. Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.



Economie en werkgelegenheid

In 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld

- van werkzoekenden over hun competentieversterking, hun trajectbegeleiding en de transmissie van hun dossier naar de RVA door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB);
- over de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking;
- over de subsidiemaatregel "kmo-portefeuille";
- over diverse Syntra-centra.

Sommige **werkzoekenden** klagen erover dat zij onterecht niet toegelaten worden tot een opleiding. In de meeste klachten vindt de Vlaamse Ombudsdienst de beslissingen van de VDAB verdedigbaar. De Vlaamse Ombudsdienst wijst in dat verband wel op het belang van het afdoende motiveren van die beslissingen en het actief aanbieden van een alternatief opleidingstraject aan de werkzoekende.

Door de economische crisis is het aantal **opleidingsaanvragen** in de periode december 2008-september 2009 met 18 procent gestegen. Veel meer werkzoekenden willen met een opleiding bij de VDAB hun kansen op de arbeidsmarkt vergroten. Maar de VDAB kan aan die stijgende vraag niet tegemoetkomen. Meer dan de voorbije jaren heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten ontvangen over de onredelijke wachttijden voor een opleiding. De VDAB kan onmogelijk zelf voldoende opleidingen aanbieden. De VDAB moet dan ook zijn rol als opleidingsregisseur ten volle opnemen en opleidingen aanbieden, in samenwerking met de opleidingspartners en derden

zoals CVO's, hoger onderwijs en SYNTRA Vlaanderen. Uit de klachten blijkt ook dat werkzoekenden beter geïnformeerd moeten worden over de wachttijden, dat de tussentijdse begeleiding nog beter kan en dat de tussentijdse tewerkstelling gestimuleerd moet worden.

Elk jaar krijgt de Vlaamse Ombudsdienst ook een aantal klachten over de **trajectbegeleiding** door VDAB-consulenten. Werkzoekenden vinden dat de consulenten onzorgvuldig werken, nalatig zijn of hen niet verder helpen. Die klachten komen vooral van personen met een arbeidshandicap. Met een aangepaste begeleiding probeert de VDAB die werkzoekenden met succes te laten doorstromen naar de gewone arbeidsmarkt. Voldoende communiceren met de werkzoekenden en hen actief begeleiden zijn daarbij belangrijk.

Herhaalde klachten over de **aanmoedigingspremies** voor loopbaanonderbreking en tijdskrediet houden onze vroegere aanbeveling actueel: de Vlaamse Regering moet de verschillende stelsels (privé, openbaar en social profit) voor de aanmoedigingspremies gelijktrekken en de wenselijkheid van de opname van overmachtsituaties op de indieningstermijn voor de aanvraag van een aanmoedigingspremie onderzoeken.

Met de "**kmo-portefeuille**" kunnen zelfstandigen en KMO's voor opleiding, kennis en advies elektronisch subsidies aanvragen en projecten betalen. Nogal wat ondernemers klagen erover dat er foutmeldingen en inlogproblemen opduiken als zij op de beveiligde

pagina's van die speciale website proberen te raken.

De klachten over de **Syntra-centra** gaan over de wijze van examineren, de kwaliteit van gecertificeerde opleidingen, het laattijdig versturen van een Syntra-certificaat en betwistingen over de terugbetaling van inschrijvingsgeld. Volgens de klachtencoördinator van SYNTRA Vlaanderen klagen cursisten vaker over de lesgevers, de leerstof, de examenvragen en de jury. Met een betere communicatie tussen de betrokkenen zouden veel klachten voorkomen kunnen worden.

Informatie over de VDAB vindt u op de website www.vdab.be.

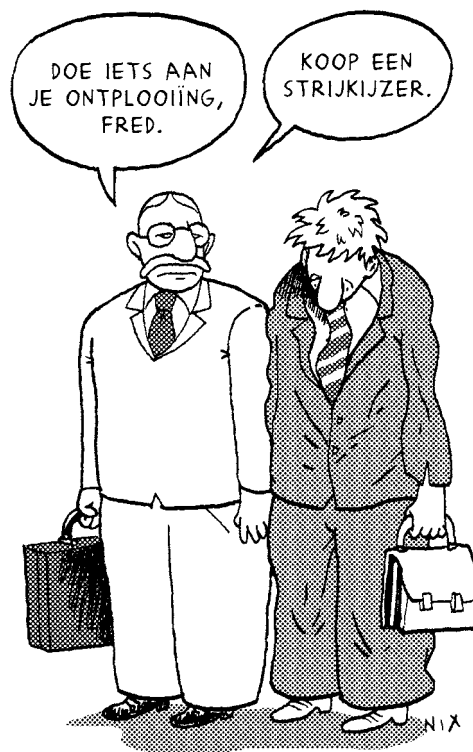
Het Vlaams Agentschap Ondernemen is het aanspreekpunt voor ondernemers.

Hun website is www.vlao.be.

Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen om inlichtingen.

Uw klacht is welkom op ons gratis nummer

0800 240 50.



Onroerende voorheffing

Begin 2009 nam de Vlaamse Belastingdienst een nieuw computerprogramma in gebruik om de onroerende voorheffing te berekenen en te innen. Dat ging met allerlei problemen gepaard: heel wat **aanslagbiljetten** werden later verstuurd dan normaal en soms ook buiten het aanslagjaar waarvoor die onroerende voorheffing bestemd was. De burger gaat zich dan vragen stellen en vreest problemen zoals extra kosten en intresten. Een onregelmatige verzending bemoeilijkt ook een correcte budgetplanning. De overheid heeft nog geen sluitend systeem om het aanslagbiljet elk jaar in dezelfde periode te versturen.

Er waren ook klachten over de **verminderingen van de onroerende voorheffing**. Sommige van die verminderingen krijg je automatisch, andere alleen op aanvraag. Bij de automatische verminderingen leidde vooral de **vermindering voor een bescheiden woning** tot klachten. Het onderzoek naar het recht op die vermindering zorgt vaak voor vertraging. In andere gevallen werd de vermindering voor de toekomst geschrapt hoewel die vermindering vaak al jaren was toegekend maar zonder dat de eigendomsrechten van de eigenaars genoeg waren gecontroleerd.

Minder problemen waren er met de bewijzen die nodig zijn om een proportionele **vermindering wegens improductiviteit** na onvrijwillige leegstand te krijgen. De Vlaamse Belastingdienst heeft de informatie daarover op de website aangevuld en zo voor meer duidelijkheid gezorgd. Bovendien moet de Vlaamse Belastingdienst meestal ook advies vragen

aan de diensten van het Kadaster van de federale overheid en daardoor kan een beslissing te lang op zich laten wachten.

Voor de toekenning van **verminderingen voor huurders** is de medewerking of tussenkomst van de eigenaar-verhuurder nodig. Doordat heel wat huurders zich niet vooraf als huurder bij de Vlaamse Belastingdienst melden, blijven de verminderingen voor huurders onderbenut. Het aantal verminderingen aan huurders van een sociale woning is verminderd door een nieuwe verrekeningswijze. Sommige sociale huisvestingsmaatschappijen willen pas meewerken na een dreiging of een verkapte sanctie.

Er bestaan ook bepaalde **vrijstellingen van de onroerende voorheffing** voor scholen, ziekenhuizen, kerken, enzovoort. De overheid werkt aan een verduidelijking van de voorwaarden en van de procedure voor vrijstelling.

Alle informatie over de onroerende voorheffing krijgt u van de Vlaamse Belastinglijn op 078 15 30 15 of op de site www.onroerendevoorheffing.be.
Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.



Milieu

Bedrijven en andere inrichtingen die milieuhinder kunnen veroorzaken, moeten een **milieuvergunning** hebben. Die milieuvergunning legt vast hoe de exploitatie moet gebeuren. De lokale en gewestelijke toezichthouders moeten controleren of die vergunning wordt nageleefd. Goede milieuvergunningen zijn dus belangrijk om milieuhinder te vermijden.

Aan een bedrijf dat zonder milieuvergunning wordt opgestart en waarvan de Milieu-inspectie vaststelt dat het de normen niet kan halen, wordt toch een regularisatievergunning afgeleverd. De Milieu-inspectie had nog net de stopzetting van het bedrijf bevolen vanwege de milieuhinder. Met die vergunning kan het bedrijf de hinderlijke activiteiten gewoon voortzetten en duurt het nog een halfjaar vooraleer het zijn installaties verbetert. Een regularisatievergunning vertrekt al van een vastgestelde overtreding. Zo'n vergunning zou de nodige waarborgen moeten inbouwen en bijvoorbeeld via een overgangstermijn een aantal aanpassingen opleggen vóór de vergunning in werking treedt.

Vreemd is ook dat een exploitant zonder milieuvergunning toch groenestroomcertificaten kan krijgen. De milieuregelgeving zou zeker beter nageleefd worden als steunmaatregelen gekoppeld zouden worden aan een milieuvergunning. Bepaalde voordelen niet geven of teruggeisen, als een bedrijf niet in orde is met de milieuregels, zou het respect voor die regels zeker vergroten.

Als een burger een milieuvergunning aanvecht bij de Raad van State, dan zijn daar kosten aan verbonden. Wordt de burger in het gelijk gesteld, dan moet de Vlaamse overheid van de Raad van State die kosten betalen, ook als de aangevochten beslissing er een van een bestendige deputatie was. Maar de Vlaamse overheid doet niets en wacht af tot die burger de terugbetaling uitdrukkelijk vraagt. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat vreemd: een klantvriendelijke overheid moet in zo'n geval spontaan die gerechtskosten terugbetalen.

Vervuilde bodem saneren kan heel veel geld kosten. Daarom zijn er bijvoorbeeld voor de droogkuissector en de tankstations speciale fondsen opgericht om de bodemverontreiniging aan te pakken en de kosten van de sanering te delen. Maar particulieren die met een **bodemverontreiniging** door hun stookolietank zitten, moeten nog altijd volledig zelf opdraaien voor de bodemsanering. Als zij die kosten niet kunnen verhalen op de leverancier van de stookolie of de installateur van de tank, dan moeten zij vaak zware leningen aangaan om de sanering te bekostigen. Al vele jaren is er sprake van een saneringsfonds dat particulieren daarbij zou kunnen helpen. In 2005 was er al een principiële akkoord tussen de gewesten en de federale overheid om een dergelijk fonds op te richten. Maar een concreet resultaat is er nog altijd niet. De Vlaamse overheid zou over dat fonds opnieuw moeten gaan onderhandelen ofwel zelf een saneringsfonds oprichten.

Informatie over het milieu in Vlaanderen vindt u op www.milieuinfo.be. Of u belt naar het gratis informatienummer 1700. Klachten over het toezicht op milieuhinder en over de Vlaamse milieudiensten kunt u melden op ons gratis nummer **0800 240 50**.





Vlaamse Ombudsdienst

— Een deur die altijd openstaat —

Vlaamse Ombudsdienst ■ Leuvenseweg 86 ■ 1000 Brussel ■ Tel 0800 240 50 ■ Fax 02 552 48 00

www.vlaamseombudsdienst.be ■ klachten@vlaamseombudsdienst.be



FSC

Mixed Sources
Productgroep uit goed beheerde
bossen en andere gecontroleerde
bronnen

Cert no. SGS-COC-003467
www.fsc.org
© 1996 Forest Stewardship Council