



# Over efficiëntie en zorgzaamheid

## Acht verhalen

“Ik geloof dat het Abū-l Fazl was - of was het nu shaykh Mubārak? - die mij ooit eens zei dat iedere deugd het midden houdt tussen twee uitersten. De dapperheid van een krijgsman bijvoorbeeld houdt het midden tussen lafheid en nutteloze roekeloosheid, vrijgevigheid staat tussen gierigheid en verkwisting. Hetzelfde geldt voor zelfvertrouwen: te weinig ervan maakt je bang en zwak, maar te veel maakt je roekeloos en onverantwoordelijk.”

uit *'Afscheid van de keizer'* van Dirk Collier

# Inhoud

1 Water uit de kraan, uit de hemel of uit de grond	p 6
2 U hebt geen gelijk omdat u geen gelijk hebt	p 9
3 Daarvoor hebben we te weinig personeel	p 10
4 Wanneer gaat die kraan weer open?	p 12
5 U bent geen prioriteit	p 14
6 Er zijn een paar duizend wachtenden voor u	p 17
7 Ik een aanzuigefect?	p 18
8 De boer, de zon en de minister	p 20

# Voorwoord

Acht verhalen.

Acht dossiers uit onze ombudspraktijk van 2010.

Acht verzoekers - zo noemen wij burgers die op ons een beroep doen - die eerst zijn gaan aankloppen bij de Vlaamse overheidsdienst met wie zij in hun dossier van mening verschillen. Omdat zij het niet eens raakten met die overheidsdienst, hebben zij hun dossier aan de Vlaamse Ombudsdienst voorgelegd. En wij hebben hun standpunt afgewogen tegen het standpunt van de overheidsdienst en wij hebben geprobeerd te bemiddelen, te verzoenen.

In elk van die acht dossiers hebben wij ons afgevraagd: is de Vlaamse overheid erin geslaagd efficiëntie en zorgzaamheid te verzoenen? Een moderne overheid hoort efficiënt te zijn, maar zij moet blijk geven van een duldbare efficiëntie, een efficiëntie die ruimte laat voor zorgzaamheid. Of beter: zij moet blijk geven van een zorgzaamheid die gevoed wordt door efficiëntie.

Bart Weekers  
Vlaams ombudsman



# 1 Water uit de kraan, uit de hemel of uit de grond

Als u water verbruikt, is dat:

- kraantjeswater
- regenwater
- grondwater
- of een combinatie van die drie.

Als u grond- of putwater oppompt, dan hebt u een “eigen waterwinning”. Zodra u die in gebruik neemt, moet u dat melden aan de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM) en dan bent u een “bekende” eigenwaterwinner.

Als waterverbruiker betaalt u in de regel twee soorten milieubijdragen:

- een “gemeentelijke” bijdrage voor de *inzameling* van het afvalwater en
- een “bovengemeentelijke” bijdrage voor de *zuivering* van het afvalwater.

Nu wordt het even moeilijk:

- u gebruikt regenwater?
  - ➔ daarvoor betaalt u geen milieubijdragen
- u gebruikt alleen kraantjeswater?
  - ➔ op de factuur van uw drinkwatermaatschappij staan de twee bijdragen verrekend
- u gebruikt alleen grondwater?
  - ➔ u betaalt de bovengemeentelijke bijdrage aan de VMM en de gemeentelijke bijdrage, forfaitair op basis van 30 kubieke meter, aan de drinkwatermaatschappij (waarvan u eigenlijk geen afnemer bent...)
- u gebruikt kraantjeswater en grondwater?
  - ➔ op de factuur van uw watermaatschappij staan de twee bijdragen voor uw verbruikt kraantjeswater verrekend
  - ➔ voor uw verbruikt grondwater betaalt u de bovengemeentelijke bijdrage aan de VMM en de gemeentelijke bijdrage, forfaitair op basis van 10 kubieke meter, aan de drinkwatermaatschappij

Zoals u in de kadertekst hiernaast kunt lezen, is de regeling van de milieubijdragen voor de eigenwaterwinners nogal ingewikkeld. Die opsplitsing tussen de bijdragen aan de VMM en aan de drinkwatermaatschappijen heeft te maken met een moeilijke btw-regeling. En de btw is een federale aangelegenheid.

Daarbij komt dat de overheid eigenlijk niet weet hoeveel eigenwaterwinners er precies zijn: in 2010 kende de VMM 44.982 eigenwaterwinners en 11.427 “gemengde” eigenwaterwinners. Maar er zijn dus ook “onbekende” eigenwaterwinners.

Als eigenwaterwinners bij de ombudsman komen aankloppen, gaat het vaak om mensen die er grondig spijt van hebben dat zij zich als eigenwaterwinners bekend hebben gemaakt. Dat is dan wel verplicht maar zij voelen zich toch bekocht.

In dossier 2009-0439 zijn de verzoekers ontevreden eigenwaterwinners. Zij betalen elk jaar meer en zij betalen op basis van een forfaitair geschat verbruik. Zij bouwden dertig jaar geleden op een perceel, dat op bijna honderd meter van de hoofdleiding ligt. Een gewone aansluiting op de waterleiding botste daar op te veel barrières. Het gezin pionierde dertig jaar terug al met hemelwateropvang en wint, nu al dertig jaar lang, maar mondjesmaat grondwater. Het gezin vraagt niet liever dan dat de overheid die eigen waterwinning zou meten met een waterteller, maar dat wil de overheid niet. Het gezin ervaart het forfaitair geschatte waterverbruik - dat vele malen hoger ligt dan wat het gezin oppompt - als een discriminatie door een beleid, dat hen - en hen alleen - straft en belast voor hemelwatergebruik.

Het is begrijpelijk dat de verzoekers die toestand onbillijk vinden. Maar de ombudsman heeft ook begrip voor een overheid die bezig moet zijn met onder meer de beperking van het drinkwaterverbruik, de stimulering van het regenwaterverbruik, de vaak slechte kwaliteit van het grondwater en de hoge kostprijs van gescheiden riolering. Zij moet er ook rekening mee houden dat er veel soorten waterverbruikers zijn:

- gewone drinkwatergebruikers
- bekende eigenwaterwinners
- onbekende eigenwaterwinners
- bekende regenwatergebruikers
- onbekende regenwatergebruikers
- alle mogelijke combinaties van die 5 soorten.

En de overheid moet ook rekening houden met de creativiteit van sommige burgers. Wie alleen met een eigen waterwinning leeft, betaalt een forfaitaire gemeentelijke bijdrage op basis van 30 kubieke meter. Als hij één glas water verbruikt uit één kraantje, wordt hij een eigenwaterwinner die ook drinkwatergebruiker is, en dan wordt zijn forfaitaire gemeentelijke bijdrage berekend op basis van 10 kubieke meter. Terwijl hij zijn zwembad misschien wel met 48 kubieke meter grondwater heeft volgepompt.

Maar misschien gaan we ook wel onbillijk om met het regenwater of tenminste met de kosten voor de zuivering van dat water. Wie regenwater kan gebruiken om het toilet door te spoelen, de wasmachine te laten draaien en zijn auto te wassen, gebruikt niet alleen gratis water, maar hij hoeft ook niets te betalen om dat vervuilde regenwater in te zamelen en te zuiveren. Misschien draaien de verzoekers uit ons verhaal wel terecht op voor de zuivering van het regenwater dat zij vervuilen? Maar dat zij alleen dat zouden moeten doen, kan natuurlijk niet.

Alles afgewogen, blijft de concrete situatie van de verzoekers onbillijk. Maar de maatschappelijke en politieke discussie is nog niet uitgeklaard over hoe wij met z'n allen met water om willen gaan. En niet alle technische mogelijkheden zijn onderzocht. Daarom zou de ombudsman zijn boekje te buiten gaan, als hij voor de verzoekers op dit ogenblik een andere oplossing zou bepleiten. Dit eerste verhaal is met andere woorden een verhaal van duldbare efficiëntie.

## 2 U hebt geen gelijk omdat u geen gelijk hebt

In 2010 heeft De Lijn zo'n dertigduizend boetes uitgeschreven op de tram en de bus. Het vaakst gaat het om zwartrijders. Eén op vier pv's wordt geschrapt omdat het om verstrooide abonnees gaat die hun abonnement vergeten zijn.

Wie niet akkoord gaat met die boete, moet volgens het reglement van De Lijn, "binnen dertig dagen na de vaststelling van zijn inbreuk zijn opmerkingen aan de dienst Administratieve Geldboetes overmaken." Als De Lijn vindt dat u die boete toch moet betalen, dan krijgt u het onvergetelijke antwoord te lezen:

*"De geformuleerde opmerkingen brengen geen afdoende argumenten aan om af te zien van de geldende reglementering."*

Als u dan toch volhoudt, en u dient "een beargumenteerd verzoekschrift" in - wat ook in de eigen regels van De Lijn staat - dan riskeert u de volgende nietszeggende zin terug te krijgen:

*"Uit het onderzoek is gebleken dat dit verzoekschrift geen ter zake doende argumenten bevat."*

Eigenlijk zegt De Lijn dus: u hebt geen gelijk omdat u geen gelijk hebt. En dat zou een zorgzame overheidsdienst beter moeten kunnen doen. Standaardantwoorden zijn aanvaardbaar, als ze ten minste wat aangepast zijn aan sommige typesituaties. En dat kost inderdaad geld, omdat je daarvoor mensen nodig hebt. Maar niemand heeft ooit gedacht dat klantvriendelijkheid geen investering vraagt. Alleen brengt zo'n investering ook op.

Als u na de verzoekschriftenprocedure nog een opmerking mailt over uw boete, dan krijgt u niets meer. De Lijn beantwoordt zulke mails niet. Terwijl minstens nog één antwoord moet kunnen, al is het maar om kort te zeggen dat de procedure is afgerond en dat u een deurwaarder mag verwachten als u niet betaalt. Bellen met de boetedienst kunt u helemaal niet. En u zult merken dat het altijd dezelfde dienst Administratieve Boetes is die oordeelt over boete, bezwaar, verzoekschrift en ombudsklacht.

De Lijn heeft duidelijk nog werk om haar klantvriendelijkheid en haar zorgzaamheid te vergroten. De huidige werkwijze is niet langer duldbaar en dat is zeker zo omdat

in 2007 al aan De Lijn is gevraagd om rekening te houden *“met omstandigheden zoals de onoverwinnelijke dwaling of overmacht, de goede trouw van de overtreder, de niet-overtreding van het normdoel van de regel, of de uiterst lichte mate waarin de regel werd geschonden.”* Het is wel een opsteker dat De Lijn, na jarenlang aandringen, onlangs het overleg is gestart, met onder meer de Vlaamse Ombudsdienst en de Kinderrechtencommissaris, om het beter te doen.

### 3 Daarvoor hebben we te weinig personeel

In dossier 2010-0991 is verzoekster Maria(\*) zorgbehoevend en zij krijgt een tegemoetkoming in het kader van de Vlaamse zorgverzekering. Na een herinschaling scoort zij 30 punten op de BEL-schaal(\*\*), dit is 5 punten te laag voor een tegemoetkoming.

Maria gaat niet akkoord en dient bezwaar in. Na een telefonisch hoorrecht, dat volgens Maria amper enkele minuten duurt, krijgt zij een negatieve beslissing. Die beslissing verwijst naar het advies van de Bezwaarcommissie en naar de argumentatie van Maria. Als Maria dat advies opvraagt, duurt het 17 dagen voor zij het advies krijgt.

\* Maria is een fictieve naam \*\* BEL staat voor Beoordeling Eerste Lijn

In ons jaarverslag over 2009 hadden we al een aanbeveling over de BEL-schaal zelf en vandaag zet het beleid stappen om de indicatiestelling - de vaststelling van de zorgbehoefte - te objectiveren. We kijken uit naar de resultaten.

Dit jaar hebben we het over de bezwaarprocedure en in het bijzonder over de zogenaamde Bezwaarcommissie. Maria maakt gebruik van haar telefonisch hoorrecht

tijdens de behandeling van haar bezwaar door de Bezwaarcommissie. Ze stelt zich vragen over het verloop van dat hoorrecht, over de vragen die gesteld werden, over het gebrek aan tijd om documenten bij de hand te nemen en om de vragen behoorlijk te beantwoorden.

Als de leidend ambtenaar van het Vlaams Zorgfonds een beslissing neemt over een dossier, dan verwijst hij in zijn beslissing naar het gemotiveerde advies van de Bezwaarcommissie. Maar dat advies wordt niet meegestuurd met de beslissing. En dat getuigt niet van een afdoende motivering.

De definitieve cijfers van 2010 zijn nog niet bekend, maar in 2009 behandelde de Bezwaarcommissie 1400 bezwaarschriften waarvan er 1.167 ongegrond werden verklaard. Het gaat daarbij vooral om beslissingen van de zorgkas op basis van een negatieve BEL-schaal. De Bezwaarcommissie behandelt 60 dossiers per zitting en het Zorgfonds heeft niet genoeg personeel om de adviezen van de Bezwaarcommissie automatisch mee te sturen. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de zorgbehoevende bezwaarindieners meteen dat advies van de Bezwaarcommissie moet kunnen krijgen. In die zin hebben we twee aanbevelingen gestuurd:

*Aanbeveling* - De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Zorgfonds aan om de uitoefening van het hoorrecht te evalueren. Het mag namelijk niet alleen een formeel aspect van de procedure zijn maar het moet ook effectief een invloed kunnen hebben op het advies van de Bezwaarcommissie.

*Aanbeveling* - De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Zorgfonds aan om het advies van de Bezwaarcommissie mee te sturen, zeker bij de negatieve beslissingen.

De minister heeft ondertussen al aangekondigd dat er een tweede kamer van de Bezwaarcommissie komt: op die manier daalt het aantal dossiers dat per zitting bekeken moet worden. En nu nog zorgen voor een meteen gemotiveerde beslissing, want de Raad van State heeft in 2009 al niet geduld dat de overheid dat pas doet na een verzoek van de burger.

Omdat de Vlaamse Ombudsdienst zelf niets kan opleggen of afdwingen en omdat de beroepsmogelijkheid tot voor kort de Raad van State was, stelden we aan Maria dan maar voor om “het” nog maar eens te proberen. Zo’n indicatiestelling is inderdaad “maar” een momentopname en misschien wordt de zorgbehoefte van Maria de volgende keer weer hoger ingeschat. Dat is natuurlijk niet niks: dan heb je pas een “neen” op je bord gekregen en dan krijg je het advies om die hele procedure nog maar eens te doorlopen...

Ondertussen is de drempel verlaagd om in beroep te gaan: nu is de Arbeidsrechtbank bevoegd om die geschillen te behandelen.

## 4 Wanneer gaat die kraan weer open?

In klachten bij de ombudsman is armoede vaak latent aanwezig, zeker bij klachten over de afsluiting van de watertoevoer. Helaas zien we, tot tweemaal toe, dat de overheid onterecht denkt dat er geen bewoners zijn. En vervolgens worden de bewoners, die er wel degelijk blijken te zijn, zonder boe of bah zonder water gezet. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt niet hoe een bewoond huis door de overheid als niet-bewoond beschouwd kan worden.

In andere dossiers stonden betalingsmoeilijkheden centraal. Redelijke afbetalingsplannen werden niet gevolgd of konden niet gevolgd worden, en uiteindelijk is de watertoevoer afgesloten. De Vlaamse Ombudsdienst heeft in die dossiers vastgesteld dat de procedure correct gevolgd werd, maar de Vlaamse Ombudsdienst heeft wel bedenkingen geuit in verband met heraansluiting.

In dossier 2010-0704 wil de verzoekster meteen een heraansluiting. Ze doet alvast een eerste afbetaling van 250 euro, maar de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) wil pas heraansluiten als de volledige openstaande schuld van meer dan 1.300 euro betaald is. Dezelfde strenge houding neemt de VMW aan in dossier 2010-0158 waarbij de verzoeker eerst meer dan 2.200 euro moet betalen alvorens opnieuw water te krijgen. De verzoekers betalen ook en worden meteen heraangesloten, maar ongetwijfeld hebben verzoekers tegelijk de betaling van andere schulden uitgesteld.

Voor de levering van elektriciteit bestaat er een veel billijkere regeling. Als de helft van de openstaande rekeningen betaald is, dan krijgt men opnieuw een beperkte hoeveelheid elektriciteit. De stroombegrenzer in de budgetmeter wordt dan opnieuw ingeschakeld. De vergelijking gaat natuurlijk niet helemaal op, omdat er voor water geen budgetmeter bestaat die de watertoevoer blokkeert, na de hoeveelheid gratis water.

Toch beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de drinkwatermaatschappijen aan om niet te streng te zijn voor heraansluiting. In het Jaarverslag 2008 hebben we al op meer algemene wijze aanbevolen om te zorgen voor een geharmoniseerde en eenvormig toegepaste regeling van de afsluiting van de water- en de energietoevoer. Zorgzame efficiëntie is ook om de burger al tijdens de afsluitingsprocedure afdoende te informeren over de precieze voorwaarden van heraansluiting.

## 5 U bent geen prioriteit

Er waren weer heel wat burgerklachten over gemeentebesturen die niet of nauwelijks optreden tegen kleinere bouwovertradingen. Zulke klachten worden wel eens afgedaan als gewone burenruzies die toevallig op het terrein van de ruimtelijke ordening uitgevochten worden. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat geen argument voor de gemeente om niets te doen. Een zorgzame en efficiënte uitoefening van de handhavingstaak is de beste manier om een burenruzie te herleiden tot wat het is.

In dossier 2010-0229 meldt de verzoeker bouwovertradingen in zijn wijk, onder meer een carport, een tennisveld en vooral een paardenstal. Hij vindt dat de gemeente niets doet. De gemeente wil niet meegesleept worden in een burenruzie en wijst erop dat de verzoeker een berging voor zijn vrachtwagen plaatste, zonder een vergunning af te wachten. Hij had zijn perceel al volledig kaalgekapt en was gestart met de werken. De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat de gemeente wel heeft geprobeerd om te bemiddelen, maar ze was beter kordaat opgetreden tegen de verzoeker, die van de gemeente uiteindelijk een vergunning voor een berging kreeg, maar niet om er een vrachtwagen te stallen. Voor de paardenstal is gelukkig wel al eerder een proces-verbaal opgemaakt. De carport en het tennisveld vindt de gemeente niet prioritair en de illegale ontbossing wordt opgevolgd.

De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt natuurlijk de logica van een prioritering. Maar dergelijke efficiëntie volstaat niet:

- de lokale overheid moet voldoende duidelijk en transparant zijn over de prioritering;
- de lokale overheid moet actief zoeken naar alternatieven.

Er moet minstens een proces-verbaal opgesteld worden als overtradingen worden ontdekt. Belanghebbenden staan daarmee toch in een sterkere positie als zijzelf juridische stappen willen. Bovendien worden processen-verbaal opgenomen in het vergunningenregister, zodat onder meer latere kandidaat-kopers correcter geïnformeerd worden over de stedenbouwkundige toestand van het onroerend goed;

- de lokale overheid moet ter plaatse gaan kijken.  
Bij de burger wordt geen draagvlak voor naleving gecreëerd, als er op zijn melding van een bouwovertreding geen reactie komt, of als er onnodig drempels opgeworpen worden.

Een voorbeeld van zo'n drempel vindt u in deze twee dossiers:

In dossier 2010-0285 heeft de verzoeker meermaals bouwovertredingen gemeld aan de gemeente Gavere. Die heeft de meldingen wel doorgegeven aan de politie, maar de politie wil alleen ter plaatse gaan als de verzoeker zelf nog eens rechtstreeks bij hen een officiële klacht indient.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft sterk aangedrongen op een betere samenwerking tussen beide diensten. De politie heeft uiteindelijk een proces-verbaal opgesteld.

De burger verwacht uiteraard dat de gemeente en haar mandatarissen het goede voorbeeld geven. In dossier 2010-1021 heeft de gemeente Kasterlee zonder stedenbouwkundige vergunning een weg verhard. Zij was eerst van oordeel dat geen vergunning nodig was, maar heeft nadien toch een regularisatievergunning aangevraagd.

Ook bij de kleine milieuhinder zit de burger vaak vruchteloos te wachten op resultaten.

Zoals in dossier 2009-0497 dat gaat over de lozing van afvalwater in een gracht in Oud-Heverlee. Dat kan eigenlijk niet, want de woningen in die buurt moeten aansluiten op de riolering die naar de waterzuiveringsinstallatie loopt. De gemeente laat de gracht wel opruimen, maar een structurele oplossing blijft uit. Uiteindelijk laat de gemeente weten dat een sanering er niet in zit omdat het milieu-effect te klein is en dus geen prioriteit heeft in het geheel van rioleringswerken.

Zulke verhalen horen we ook bij geurhinder of bij bodemverontreiniging. Dossier 2010-0697 draait om bodemverontreiniging door de stookolietank van een buurman. Er komt een oriënterend onderzoek, maar geen beschrijvend onderzoek. De Vlaamse

Afvalstoffenmaatschappij (OVAM) kan wel aanmanen, maar kan verder niets doen, zolang de eigenaar geen bodemattest nodig heeft voor een verkoop. Een ander dossier draait om de sanering van een tankstation: het verhaal begint in 2004 en pas in 2011 is er zicht op sanering.

In het derde dossier is de verontreiniging al vastgesteld in 2006, maar blijft het vandaag wachten op concrete resultaten en hoe de OVAM zal reageren als de afspraken nog maar eens niet nagekomen worden. De Vlaamse Ombudsdienst blijft dat dossier ook in 2011 volgen, omdat het opvalt dat de OVAM in haar eerstelijns klachtenrapportage alle drie de dossiers als 'ongegrond' beoordeelt. Tegelijk pakt de OVAM uit met haar efficiënte snelheid van klachtenbehandeling en haar bereidheid om een gepaste oplossing aan te reiken. Maar de Vlaamse Ombudsdienst denkt dat weinig burgers de boodschap dat zij geen prioriteit zijn, als een zorgzame oplossing zien. In alle drie de voorbeelden blijven de verzoekers ook na hun klacht wachten op de bodemsanering. Opnieuw zal het beleid slechts zorgzaam efficiënt zijn:

- als de overheid voldoende duidelijk en transparant is over haar prioritering of over dat wat de overheid wel en niet kan;
- als de overheid ook actief zoekt naar alternatieven. In onze dossiers kon de overheid verbaliseren, aanmanen of administratieve procedures uitwerken met een gemeentelijk reglement.

*“U bent geen prioriteit”*

is maar duldbaar, als de overheid

- duidelijke keuzes maakt,
- daarover helder communiceert,
- de gemaakte keuzes consequent toepast.

## 6 Er zijn een paar duizend wachtenden voor u

De Vlaamse Regering heeft in 2009 het actieplan Vlaanderen In Actie gelanceerd. Eén van de streefdoelen is dat bij de Vlaamse Ombudsdienst het aandeel gegronde klachten over de 'redelijke behandeltermijn' daalt. Cijfermatig is er inderdaad een lichte daling: in 2009 ging 23,7% van de gegronde klachten over de 'redelijke behandeltermijn', in 2010 nog 21,9%. Maar dat is verwaarloosbaar.

Onze dossiers over de behandeltermijn staan hieronder opgelijst:

### 'redelijke behandeltermijn' in ombudsdossiers in 2010

#### echte hoop op beterschap

- 1 financiële tegemoetkomingen aan particulieren voor huisvesting
- 2 studietoelagen en erkenning van buitenlandse diploma's
- 3 wachttijden voor opleidingen voor knelpuntberoepen
- 4 aanmoedigingspremies (loopbaanonderbreking)
- 5 groenestroomcertificaten

#### moeilijk duldbaar

- 1 het begin van achterstand bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen
- 2 wachten in de welzijnssector en in de sociale huur (op een woning, op herstellingen, op afrekeningen)
- 3 onroerende voorheffing: de aanslepende behandeling van de zaken proportionele vermindering wegens leegstand en de onregelmatige verzending van aanslagbiljetten
- 4 wachten op het saneringsfonds voor particuliere stookolietanks
- 5 de vertraging bij de premie voor dak- of vloerisolatie
- 6 de vertraging bij Natuur en Bos, als gevolg van de invoering van een nieuw financieel systeem

## 7 Ik een aanzuigeffect?

Zoals de wachtlijst de schrik is van de redelijke behandeltermijn, zo is natuurlijk het aanzuigeffect het duiveltje van het 'onbehoorlijke-termijnenbestuur'. In het spoor van de renovatiepremie uit 2009, werd het 'aanzuigeffect' sinds 2010 plots een modewoord: als de overheid een besparingsmaatregel aankondigt, worden er nog gauw-gauw aanvragen ingediend, luidt de stelling.

In het Vlaams Parlement kwam het "aanzuigeffect" ter sprake in discussies over restafvalverbranding, groenestroomcertificaten, het herbruik van sites in gemeenten in buitengebied, het geweld op bussen en trams, de mobiliteit rond Brussel en Antwerpen, het Nederlandstalig onderwijs in Brussel, het lager en secundair onderwijs in Halle, het aantal bouwlagen in De Rand, de taallessen Nederlands, het inburgeringsbeleid, de Roma, de daklozenopvang, de gemeenschapsinstellingen voor bijzondere jeugdbijstand, het algemeen welzijnswerk, het arbeidsmarktbeleid, huursubsidie voor wie al lang wacht op sociale huisvesting, niet-Europese landbouwproducten, seizoenarbeid, IWT-steun, enz.

En hieronder hebben we 't nog over het 'aanzuigeffect' in het dossier van de landbouwer en zijn zonnepanelen. Er was ook de mail van Kind & Gezin rond de stopzetting van inkomensgerelateerde steun (IKG). En er was het aanzuigeffect van de *hobbyistische* opleidingscheques in de zomer van 2010.

Maar er was ook het volgende - heel wat minder bekende - verhaal.

In dossier 2010-0692 zijn de verzoekers sinds 1995 ingeschreven bij de Lierse Maatschappij voor de Huisvesting. Nu huren ze op de private huurmarkt in de naburige gemeente Berlaar. Sinds 2004 zijn ze ook kandidaat-huurder bij De Zonnige Kempen, onder wiens werkgebied de gemeente Berlaar valt. Bij de Lierse Maatschappij komen ze eigenlijk niet in aanmerking voor een toewijzing omdat er voorrang wordt gegeven aan inwoners van Lier. De Zonnige Kempen heeft in 2010 geen woningen in Berlaar waarvoor de verzoekers in aanmerking komen.

Sociale huisvestingsmaatschappijen mogen voorrang geven aan inwoners van de gemeente of het werkgebied van de maatschappij. En ze doen dat vaak ook. Dat is natuurlijk slecht nieuws voor kandidaat-huurders die in een gemeente wonen met weinig of geen sociale woningen.

De Vlaamse Ombudsdienst beval de Vlaamse Regering aan om de voorrang voor inwoners van de gemeente te heroverwegen. Volgens de minister van Wonen is dat "principe van de lokale binding" er gekomen op vraag van sommige gemeenten: zij kregen te maken met een aanzuigeffect van kandidaat-huurders uit naburige gemeenten die zelf niet genoeg sociale woningen hebben. Om gemeenten ertoe aan te zetten om voor de eigen bewoners genoeg sociale woningen te bouwen, werd die voorrangsregel ingevoerd. De minister wil het probleem ter sprake brengen als de regels herzien worden.

De Vlaamse Ombudsdienst denkt dat de overheid zich van doelwit vergist. Want in onze klacht uit Berlaar wil de overheid dus eigenlijk de gemeente Berlaar ertoe aanzetten meer sociale woningen te bouwen. Maar Berlaar is geen betrokken partij in de klacht. De overheid treft een willekeurige familie uit Berlaar, die helemaal niets kan doen aan het gebrek aan daadkracht van de gemeente Berlaar.

## 8 De boer, de zon en de minister

Op 10 augustus 2010 tekent een boer een contract voor de plaatsing van meer dan duizend zonnepanelen. Op dat moment ziet het ernaar uit dat de Vlaamse overheid deze panelen zal subsidiëren tegen 30%. Maar kort daarna, op vrijdag 6 september 2010, deelt de minister aan heel Vlaanderen mee dat alle aanvragen vanaf 6 september 2010 niet meer tegen 30% maar tegen 8% gesubsidieerd worden. De aanvraag van onze verzoeker is op dat moment nog niet op de bus.

De Vlaamse Regering is bang voor het “aanzuigefect”. In het Vlaams Parlement becijfert de minister dat aanzuigefect: als hij de besparingsmaatregel op 6 september aankondigt, maar pas later laat ingaan, dan haalt de regering de 1,75 miljoen euro voorgenomen besparingen niet.

Het probleem is dat onze verzoeker helemaal niet “aangezogen” zou worden: hij had het contract voor die zonnepanelen al op 10 augustus getekend. Als de overheid hem op 6 september de kans had gegeven om tot bijvoorbeeld eind september een aanvraag in te dienen voor panelen die hij al op 10 augustus besteld heeft, dan was ze niet bezweken voor de angst voor een onduidbaar “aanzuigefect”, maar dan had de overheid blijk gegeven van zorgzaamheid. In het dossier, ook uit 2010, van de inkomensgerelateerde kinderopvang heeft de Vlaamse overheid overigens anders gereageerd. Een subsidieregule werd op een bepaalde datum afgesloten, maar wie al geïnvesteerd had, kreeg nog de kans zijn aanvraag in te dienen.

Het is jammer dat parlement, regering en burger zich niet konden verzoenen, want de zaak is nu in handen van de rechter.

Ook de Vlaamse overheid moet de buikriem aanhalen. En dan kan het “aanzuigeffect” soms een te makkelijk excuus worden voor een overheid die verloren is gelopen in onbehoorlijke-termijnenbestuur.

De ombudsman waarschuwt ook voor de negatieve impact op de maatschappelijke cohesie, als iemands regenwatergebruik en zonnepanelen geen voorbeeld, maar een probleem worden.



# Tot besluit

## De Vlaamse Ombudsdienst kiest voor verzoening tussen efficiëntie en zorgzaamheid

Acht verhalen van de 1253 waarvoor de Vlaamse Ombudsdienst in 2010 een dossier heeft aangelegd. Daarnaast hebben we 5381 burgers verder op weg geholpen in hun zoektocht naar een aanspreekpunt voor hun probleem.

Pas op 20 september 2010 ben ik aangetreden als nieuwe Vlaamse ombudsman. Een groot deel van 2009 en 2010 heeft het ombudsteam - met Nan Van Zutphen als waarnemend ombudsman - de burgerklachten op een voortreffelijke manier ter harte genomen.

Het Ombudsdecreet bepaalt: "De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de bestuursinstantie te verzoenen." Ik heb mij voorgenomen om die taak verder uit te bouwen. In het eerste trimester van 2011 kwam één op vier ombudsklachten ook écht in aanmerking voor verzoening, of 57 op 248 klachten, en in 51 van die 57 gevallen is er ook een echte verzoening bereikt: een billijkere financiële afspraak, een ernstigere handhaving, een aangepastere opleiding, een beter busvervoer, zorgvuldiger wegenonderhoud, enz.

Nog veel te vaak bereiken ons klachten die eigenlijk nooit tot bij ons hadden moeten komen: veel van die klachten zouden opgelost moeten worden door de Vlaamse overheidsdiensten zelf. De Vlaamse Ombudsdienst blijft daarom hameren op een correcte uitvoering van het Klachtendecreet, dat nu al tien jaar bestaat en dat de Vlaamse overheid stimuleert om burgerklachten zelf op de eerste lijn aan te pakken.

Ikzelf en het hele ombudsteam blijven verder proberen om alle mogelijke burgerklachten mee op te lossen, om alle mogelijke burgerklachten te voorkomen en om standpunten te verzoenen, om samen dat moeilijke midden te houden tussen efficiëntie en zorgzaamheid.

Bart Weekers  
Vlaams ombudsman  
Brussel, 29 juni 2011



# Bijlage

## Top-10 van onze aanbevelingen uit 2010

Deze brochure is de publieksversie van ons Jaarverslag over 2010. De integrale versie van dat Jaarverslag staat zowel op de site van het Vlaams Parlement, als op de site van de Vlaamse Ombudsdienst. In die integrale versie van ons Jaarverslag leest de overheid heel wat aanbevelingen, maar we lijsten hier die tien aanbevelingen op die juist dat tikkeltje meer nadruk verdienen.

- 1 Water - drinkwatermaatschappijen - heraansluiting  
Hanteer milde criteria voor heraansluiting en informeer al tijdens de afsluitingsprocedure over heraansluiting.
- 2 Welzijn - Vlaams Zorgfonds - bezwaar indicatiestelling  
Besteed meer zorg aan de behandeling van de bezwaren.
- 3 Wonen - toewijzingen  
Heroverweeg de voorrang voor inwoners van de gemeente.
- 4 Wonen - huursubsidie valide 65+er voor huis met trappen  
Geef een subsidie beperkt in de tijd.
- 5 De Lijn - boetereglement  
Zorg voor meer billijkheid in het boetereglement, in de eerste plaats tegenover al wie te goeder trouw is.
- 6 De Lijn - bezwaarprocedure  
Handel de bezwaren tegen een boete zorgzamer af.
- 7 Vlaamse Belastingdienst - onroerende voorheffing  
Herbekijk de proportionele vermindering van de onroerende voorheffing bij leegstand.
- 8 Onroerende voorheffing - onregelmatige verzending aanslagbiljetten  
Integreer communicatie over uitzonderlijke situaties in standaardprocessen en denk na over compensaties.
- 9 Zorgzame efficiëntie - prioriteiten  
Maak een duidelijke keuze, communiceer daar helder over en pas die keuzes ook consequent toe.
- 10 Zorgzame efficiëntie - aanzuigeffecten  
Doe aan behoorlijke-termijnenbestuur: win daardoor het gevecht tegen de budgetvretende tijd en de speculatieve "aanzuigeffecten".



**GEDRUKT DOOR ARTOOS**

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% GROENE ENERGIE
- ✓ KLIMAATNEUTRAAL BEDRIJF
- ✓ MVO GEDREVEN

**KLIMAATNEUTRAAL GEDRUKT**  
certificaat nr.: 002-53520-0511-1255  
[www.artoos.be](http://www.artoos.be)

 **RECYCLED**  
Papier gemaakt van gerecycled materiaal  
FSC® C007370