

# De Vlaamse Ombudsdienst in 2008



# Inhoud

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



## Voorwoord

2008 is een keerpuntjaar geweest voor de Vlaamse Ombudsdienst. Bernard Hubeau, die sinds 1999 de eerste parlementaire Vlaamse ombudsman was, nam afscheid en het eerste decennium werd afgerond. Op 1 september 2008 heb ik hem opgevolgd. Van januari tot augustus 2008 was Johan Nootens waarnemend ombudsman.

Met welke problemen de mensen in 2008 bij ons terecht kwamen, kunt u in deze brochure lezen. Als u er meer over wilt weten, dan kunt u ons volledige **Jaarverslag 2008** raadplegen op onze site [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be). Of u belt naar ons gratis nummer 0800 240 50: zolang we er in voorraad hebben, kunnen we u een papieren exemplaar opsturen. Een mail naar [info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be) kan ook.

Voor de verluchting van deze Jaarbrochure 2008 hebben we een beroep gedaan op Kim Duchateau, de huiscartoonist van De Morgen.

En u mag vooral niet vergeten dat wij uw klacht altijd serieus nemen.

Paul Arteel  
Vlaams ombudsman

15 maart 2009

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

- 0800 240 50
- [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto: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 2008

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 2008 kregen we 5674 vragen en klachten: daaruit kwamen 1591 dossiers voort, waarvan we er 1256 beoordeelden.

Voor die 1591 dossiers krijgen we per thema de volgende rangschikking:

Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	394	24,8%
Wonen	304	19,1%
Water, gas en elektriciteit	244	15,3%
Onderwijs	124	7,8%
Economie en werkgelegenheid	122	7,7%
Ruimtelijke ordening	111	7,0%
Onroerende voorheffing	100	6,3%
Welzijn en gezondheid	94	5,9%
Milieu	56	3,5%
Andere	42	2,6%
<b>Totaal</b>	<b>1591</b>	<b>100%</b>

Verderop in deze brochure kunt u lezen waar die thema's voor staan en krijgt u een paar voorbeelden van klachten.

50,9% van de klachten kreeg de beoordeling "(deels) gegrond" en bij drie op vier van die (deels) gegronde klachten erkenden de overheidsdiensten ook dat er terecht geklaagd was en zorgden ze voor een oplossing.

## 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 2008 kregen we 4083 vragen en klachten waarop we met een doorverwijzing gereageerd hebben. 26,6% daarvan gingen naar andere ombudsdiensten en een kleine 20% naar consumentenorganisaties.



## 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

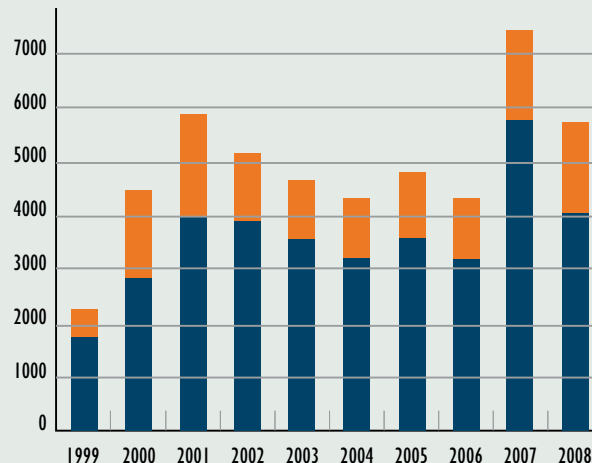
Er is nog een vierde opdracht aan de Vlaamse Ombudsdienst toevertrouwd: **de bescherming van klokkenluiders**. Een “klokkenluider” is een medewerker van een dienst die een onregelmatigheid in zijn eigen dienst aanklaagt. De Vlaamse Ombudsdienst mag die klacht onderzoeken en ondertussen de klokkenluider beschermen tegen sancties.

In 2008 hebben we één klokkenluidersdossier behandeld: een ambtenaar meldde onregelmatigheden bij de VMW. Na onderzoek hebben we 10 aanbevelingen geformuleerd voor de VMW, de voorzitter van het Vlaams Parlement, de minister-president en de betrokken vakminister. De Vlaamse Ombudsdienst volgt dit dossier in 2009 verder op.

### 10 jaar dossiers en doorverwijzingen

Van 1999 tot 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst in totaal 13.932 klachtdossiers geopend en 41.190 keer doorverwezen.

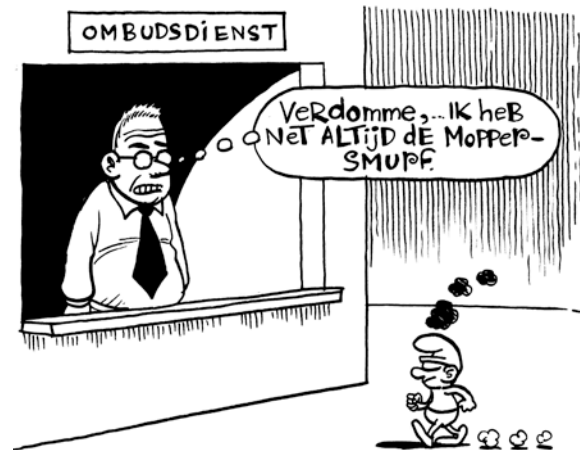
 Dossiers  Doorverwijzingen



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](http://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.

## Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

**De Lijn** staat in voor het stads- en streekvervoer met bus en tram in Vlaanderen. In 2008 vervoerde De Lijn 500 miljoen reizigers. Dat is een verdubbeling tegenover 2000. Meestal loopt dat allemaal probleemloos, maar niet voor honderd procent.

Wie vaak de tram of de bus neemt, koopt een abonnement. Maar ook met een abonnement loop je risico's. Als je toevallig meer dan twee keer in één jaar je abonnement vergeet, dan krijg je een boete van 75 euro. Natuurlijk mag je je abonnement niet vergeten, maar een vergeetachtige klant mét een abonnement even zwaar straffen als een echte zwartrijder, dat is wel heel vreemd.

Ook bij sommige andere situaties geeft De Lijn boetes waarvan je je kunt afvragen of een boete van 75 euro wel in verhouding staat tot de feiten.

*Een minderjarige wil een kaartje kopen bij de buschauffeur, maar hij heeft geen geld bij zich. De chauffeur biedt hem een klantvriendelijke oplossing aan via de "reiziger zonder geld"-procedure. De reiziger moet binnen twee weken betalen met een overschrijvingsformulier dat hij van de chauffeur krijgt. Maar de minderjarige vergeet het overschrijvingsformulier aan zijn ouders te geven. Die raken pas op de hoogte als er een boetebrief van 75 euro in de bus valt. De jongen heeft nooit willen zwartrijden en zijn ouders konden door de slordigheid van hun zoon niet tijdig betalen. Een boete van 75 euro komt dan hard aan voor een situatie die niets te maken heeft met fraude of onveiligheid.*

Onervaren reizigers slagen er door de grote drukte in de tram wel eens niet in om meteen in de automaat hun kaartje af te stempelen. Als dan net een controleur

op de tram stapt, sta je daar met je inderdaad ongeldige vervoerbewijs. Je krijgt een boete als zwartrijder, maar dat was nooit je bedoeling. Sommige scholieren komen bijna dagelijks in overvolle bussen terecht. Of reizigers zien wel eens de bus gewoon aan de halte en aan hun neus voorbij rijden. De meeste chauffeurs van De Lijn zijn voorkomend en klantvriendelijk, maar jammer genoeg rijdt een chauffeur ook wel eens te roekeloos.

Behalve over De Lijn, behandelen wij ook klachten over de luchthavens van Deurne en Oostende, over de waterwegen en over de 5500 kilometer gewestwegen (autowegen, ringwegen en andere grote verbindingswegen).

Om het gewestelijke wegennet te verbeteren zijn er regelmatig grotere herinrichtingsprojecten nodig. Die vergen vaak jaren voorbereiding en kunnen pas uitgevoerd worden als er voldoende middelen beschikbaar zijn, soms tot ergernis van omwonenden en weggebruikers die ernstige hinder niet opgelost zien. Het gebeurt ook vaak dat de definitieve voltooiing veel langer aansleept dan gepland, opnieuw tot ergernis van dezelfde betrokkenen. Als de resultaten dan meevallen, is het leed meestal snel vergeten en kan de overheid op de waardering van de burgers rekenen. Maar dat is niet het geval als de resultaten zelf van de herinrichtingsprojecten onvrede oproepen.

*Na de herinrichting van de Diestsesteenweg (N2) in Leuven en Lubbeek bleek de hoogte van de boordsteen van het fietspad zo hoog dat ook voorzichtig rijdende auto's de boordsteen raakten bij het opdraaien van een parkeerterrein of oprit. Ook fietsers hadden daar last van. Door het uitvullen van de goot met gietasfalt is het probleem toch nog opgelost geraakt.*

Hinderlijk **verkeersgeluid** treft 13% van de inwoners van Vlaanderen. Soms is dat onvermijdelijk, maar soms is de hinder terugdringbaar met geluidsschermen, met geluidsarme wegbedekking of door andere maatregelen. De Vlaamse overheid zou die ernstige milieuhinder planmatiger en met meer voortvarendheid moeten aanpakken. Hoogst irritant is natuurlijk heel plaatselijk verkeerslawaaï dat eenvoudig te bestrijden is, door simpelweg een gat te dichten, een losliggende betonplaat te vervangen of een putdeksel vast te zetten.

Veel informatie is te vinden via de portaal-site Mوبiel Vlaanderen, [www.mobielvlaanderen.be](http://www.mobielvlaanderen.be). Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen om inlichtingen.

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



## Water, gas en elektriciteit

Deze klachten gaan over water en de waterfactuur, de klachten over saneringsbijdragen en heffingen voor de waterzuivering en de riolering en de klachten over de gas- en elektriciteitsvoorziening.

Veel van de klachten in 2008 gingen over de sterke **stijging van de drinkwaterfactuur**. Er is een integrale waterfactuur ingevoerd en daarop worden ook een gewestelijke **saneringsbijdrage voor de waterzuivering** en ook bijna altijd een gemeentelijke **saneringsbijdrage voor de waterafvoer** aangerekend. Vooral die laatste is sterk gestegen.

De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) heeft een nieuw klantenbeheersysteem voor de facturering ingevoerd en dat systeem had met kinderziektes te kampen. Te vaak ook worden facturen aangerekend op basis van een geraamd verbruik, dat dan in vraag wordt gesteld. Een aanverwant knelpunt blijft de **onvolledige informatie** op de facturen. Daardoor vraagt de abonnee zich af wat hij precies betaalt en waarom zoveel meer dan het jaar voordien.

De saneringskosten braken ook de **bezitters van een eigen waterwinning** zuur op. Zij krijgen bovenop een afvalwaterheffing voor de waterzuivering, sinds 2007 ook een saneringsvergoeding voor de waterafvoer aangerekend. Daartoe krijgen zij dan een factuur van een drinkwatermaatschappij, waar zij geen klant bij zijn. Daardoor denken zij dat zij ten onrechte voor hun eigen waterwinning dubbel worden belast. Betere communicatie zou veel ergernis hierover kunnen wegnemen.

Er waren minder klachten over een **niet-toege-**

**kende vrijstelling** van de saneringsbijdragen, doordat vanaf 2008 een compenserende tegemoetkoming voor appartementsbewoners met een gemeenschappelijke watermeter wordt toegekend. Wel waren er opnieuw heel wat klachten over een niet-correcte toekenning van het **wettelijk volume gratis water** waarop elk gezin in Vlaanderen recht heeft. De drinkwatermaatschappijen gebruiken soms onjuiste of verouderde gegevens, waardoor geen of te weinig gratis water wordt toegekend.

Een weerkerend probleem zijn de hoge waterfacturen na een **verborgen lek**. Doorgaans moet de klant het integrale waterverlies betalen, inclusief de volledige saneringsbijdragen. De aanpak van dat probleem verschilt per drinkwatermaatschappij. Jaarlijks zijn er ook klachten over laattijdige, aanslepende of **onterechte invorderingen van afvalwaterheffingen door de Vlaamse Milieumaatschappij (VMM)**, al dan niet bij grootverbruikers, over de veel te late uitbetaling van premies door de VMM en over een **verkeerde of laattijdige uitvoering van werken** door bijvoorbeeld Aquafin.

Een ultiem dwangmiddel voor de drinkwatermaatschappijen, is de **afsluiting van de watertoevoer** na instemming van de Lokale Adviescommissie bij het OCMW. Soms gebeurt die afsluiting met onvolledige of onjuiste gegevens van de drinkwatermaatschappij, soms zonder voldoende begeleiding door het OCMW.

Voor de **afsluiting van de energietoevoer** is er een afwijkende regeling ingevoerd, die een sociaal onderzoek vereist en die meer bescherming moet bieden aan sociaal en financieel zwakkeren.

Volgens sommige klagers gaf het Vlaams Energieagentschap te weinig of onduidelijke informatie over de **uitdovende Vlaamse premie voor zonnepanelen**, waarvoor bovendien het budget te vroeg was uitgeput. Wie weinig belastingen betaalt en daardoor geen belastingkorting voor energiebesparende investeringen krijgt, kan vanaf 2008 een Vlaamse compensatiepremie aanvragen. Door een te strikte interpretatie van de regels valt men echter soms ook daarvoor uit de boot.

Andere klachten handelden over onvolledige of onjuiste informatie over energieprijzen en energiekosten en over kortingen en fiscale voordelen voor energiebesparing. Ten slotte waren er, zoals voor het gratis water, ook klachten over de toekenning van een wettelijke **hoeveelheid gratis elektriciteit**

en over de achterstand bij de toekenning van **groenestroomcertificaten** door de Vlaamse reguleringsinstantie voor energie.

Informatie over de watervoorziening vindt u bij het Waterloket op het nummer 053 72 64 45 en op [www.waterloketvlaanderen.be](http://www.waterloketvlaanderen.be). Voor vragen over de Vlaamse energiemaatregelen gaat u naar [www.energiesparen.be](http://www.energiesparen.be). De VREG (Vlaamse reguleringsinstantie) geeft een vergelijking van de energieprijzen en een overzicht van de Vlaamse wetgeving op [www.vreg.be](http://www.vreg.be).

U kunt voor inlichtingen ook altijd bellen naar de 1700.

En voor klachten belt u ons gratis nummer

**0800 240 50.**



## Ruimtelijke ordening

De klachten over ruimtelijke ordening slaan meestal niet op de werking van de Vlaamse overheid, maar op de werking van **gemeenten**. De Vlaamse overheid heeft de belangrijkste taken doorgeschoven naar de gemeenten: zij moeten de aanvragen voor stedenbouwkundige vergunningen behandelen, en zij moeten ook optreden tegen bouwovertradingen in de meeste gebieden. Omdat de gemeenten in opdracht van de Vlaamse overheid werken, kunnen wij in dit thema dus ook klachten over gemeenten behandelen.

In 2008 hebben vooral de klachten over **informatieverstreking** de aandacht getrokken.

Algemene informatie over wat vergunbaar is, kan in principe vlot verkregen worden bij de gemeente, bij het infoloket van de diensten van het agentschap RO-Vlaanderen, en op de site [www.ruimtelijkeordening.be](http://www.ruimtelijkeordening.be). Wie concrete bouwplannen heeft, wil meer concrete informatie voordat hij zijn aanvraagdossier voor een **stedenbouwkundige vergunning** samenstelt en indient. De gemeenten en het agentschap RO-Vlaanderen investeren daarom meer en meer in **voorafgaand overleg** met kandidaat-aanvragers, en dat is positief. Een degelijk vooroverleg vergroot de kans op een vergunbaar bouwplan, en verhoogt het vertrouwen van de burger in de vergunningverlenende overheid.

De concrete informatie die tijdens een vooroverleg meegedeeld wordt, moet vanzelfsprekend betrouwbaar zijn. In enkele dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld dat de verzoeker terecht klaagt over verkeerde of onvolledige informatie.

*De heer Desmet wil een gebouw met vier appartementen bouwen. Voordat hij een aanvraag voor een stedenbouwkundige vergunning indient, overlegt hij met de gemeente over zijn plannen. De gemeente deelt mee dat de plannen overeenstemmen met de geldende stedenbouwkundige voorschriften, en de heer Desmet dient zijn aanvraag in. Toch weigert de gemeente de vergunning: de aanvraag duidt slechts twee parkeerplaatsen aan op het privé-terrein, waardoor de bewoners van minstens twee appartementen zullen moeten parkeren in de straat. En dat vindt de gemeente stedenbouwkundig onverantwoord.*

Het standpunt van de gemeente is inhoudelijk verdedigbaar, maar de gemeente had die informatie wel tijdens het vooroverleg moeten meedelen. Nu moet de aanvrager zijn bouwplannen herwerken. De burger mag van een overheidsdienst verwachten dat die al bij het vooroverleg signaleert met welke voorschriften de bouwplannen niet overeenstemmen.

Ook over bouwovertradingen is de informatie van de gemeente niet altijd betrouwbaar. Bij een **verkoop van een onroerend goed** vraagt de notaris stedenbouwkundige informatie op bij de gemeente met een uitgebreid, gedetailleerd formulier. Daarop wordt onder meer gevraagd of er **bouwovertradingen** bekend zijn. Maar veel bouwovertradingen zijn nooit vastgesteld en zijn dus niet bekend bij de gemeente.

*Mevrouw Vandeputte koopt een kleine woning op een openbare verkoop. De notaris heeft ter plaatse verkondigd dat de woning vrij, zuiver en onbelast is en dat er geen bouwovertradingen vastgesteld*



*zijn. Na de koop werkt mevrouw met haar architect verbouwingsplannen uit. Op de gemeentelijke dienst Ruimtelijke Ordening verneemt zij dat het plan dat zij op de openbare verkoop gekregen heeft, verschilt van de plannen bij de gemeente. De helft van de woning blijkt onvergund te zijn.*

Kandidaat-kopers hebben recht op een betrouwbaar antwoord. Natuurlijk kan de burger of de notaris zelf bij de gemeente de vergunningsdossiers gaan inkijken en de vergelijking maken met de werkelijke situatie, maar eigenlijk zou de overheid voldoende moeten weten of er een bouwovertrading rust op een bepaald onroerend goed.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de Vlaamse overheid daarom aanbevolen om, samen met de gemeenten en de notarissen, eens uit te zoeken hoe de betrouwbaarheid kan worden verhoogd op een voor de burger klantvriendelijke manier. Een actieve opsporing van bouwovertradingen hoort daarbij.

Op de sites [www.bouwenenwonen.be](http://www.bouwenenwonen.be) en [www.ruimtelijkeordening.be](http://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**.

## Economie en werkgelegenheid

In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst klachten behandeld van **werkzoekenden** over de informatieverstrekking, trajectbegeleiding en dienstverlening door de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), de dienstverlening aan ondernemingen door de steunmaatregel budget voor economisch advies (BEA) en de dienstverlening van diverse Syntra-centra.

Als werkzoekenden vier weken lang weer aan de slag zijn, dan worden zij automatisch uitgeschreven bij de VDAB. Zij klagen er soms over dat zij daarover niet genoeg informatie krijgen. De VDAB is ondertussen begonnen met een proefproject bij schoolverlaters om hen actief op de hoogte te stellen van hun automatische uitschrijving. Als dat haalbaar is, wil de VDAB dat systeem uitbreiden naar alle werkzoekenden.

De VDAB probeert de geschikteste vacature automatisch te koppelen aan een werkzoekende. Dat lukt niet altijd, vooral niet voor werkzoekenden met een gedeeltelijke geschiktheid. Dat zou in 2009 beter moeten lukken. In het algemeen zou de VDAB de verschillende groepen werkzoekenden nog beter en breder moeten kunnen informeren.

Sommige werkzoekenden zijn ontevreden over de zogenaamde trajectbegeleiders: die zouden onzorgvuldig werken, nalatig zijn en de werkzoekenden onvoldoende begeleiden in hun zoektocht naar werk. De Vlaamse Ombudsdienst dringt er bij de VDAB op aan de werkzoekenden op een aangepaste manier te begeleiden, hun inzetbaarheid te verhogen en hun **competenties** te versterken. Op 14 mei 2007 hebben de Vlaamse Regering en de sociale partners de

“competentieagenda” goedgekeurd. In zijn beleidsbrief Werk 2009 omschrijft de minister van Werk de competentieagenda als: “Een agenda met veel ambities en gedeelde verantwoordelijkheden voor individuen, werkgevers, sociale partners, sectoren en alle actoren in onderwijs, opleiding en begeleiding”. Belangrijk daarvoor is dat organisaties investeren in de interne en externe inzetbaarheid van hun werknemers en dat leerlingen en volwassenen ertoe aanzet worden om hun competenties ‘een loopbaan lang’ te ontwikkelen en in te zetten. De VDAB kan daarbij een belangrijke rol spelen.

Vooraf voor laaggeschoolden, arbeidsgehandicapten, allochtonen en vijftigplussers staat de VDAB voor de niet geringe taak om werk voor hen te vinden dat aansluit op hun competenties. Dat vraagt een zeer actieve dienstverlening van de VDAB-medewerkers in de werkwinkels, in de gespecialiseerde diensten en in de diverse competentiecentra.

De klachten over de **Syntra-centra** gaan vooral over de kwaliteit van opleidingen en betwistingen van scores en over administratieve fouten. We kregen een speciale klacht over de Syntra-certificaten: het blijkt dat je zo'n certificaat niet kunt gebruiken om voor de Vlaamse overheid te gaan werken. Binnenkort zou men Eerder Verworven Competenties (EVC's) en andere bewijzen zoals de VDAB- en Syntra-certificaten wel kunnen voorleggen om bij de Vlaamse overheid aangeworven te worden. Daarvoor moet zowel de Vlaamse als de federale regelgeving aangepast worden.

De verbetering van de website voor de **steunmaatregel BEA** heeft het aantal klachten doen

dalen. Toch klagen ondernemingen nog altijd over problemen bij het indienen van subsidieaanvragen op de website [www.bea.be](http://www.bea.be) en over de lange behandeltermijn om foutmeldingen op te lossen. In 2009 is BEA vervangen door de KMO-ondernemerschapportefeuille. De Vlaamse Ombudsdienst wijst daarbij op het belang van een stabiele website en webapplicatie, zeker als een steunmaatregel alleen online wordt aangeboden.

Informatie over de VDAB vindt u op de website [www.vdab.be](http://www.vdab.be).

Het Vlaams agentschap voor Ondernemen is het aanspreekpunt voor ondernemers. Hun website is [www.vlaio.be](http://www.vlaio.be).

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

Uw klacht is welkom op ons gratis nummer

**0800 240 50.**



Op 1 januari 2008 zijn de nieuwe regels voor de **sociale huur** in werking getreden. De verruiming van het toepassingsgebied van de sociale huur en de grotere aandacht voor de kwaliteit van het sociaal wonen, zoals leefbaarheid en bewonersparticipatie, zijn positief.

De toewijzing wordt minder transparant door de mogelijke lokale afwijkingen. Of de nieuwe **huurprijsberekening** de sociale woningen betaalbaar zal kunnen houden, zal nog moeten blijken. In 2008 heeft de Vlaamse Ombudsdienst veel vragen en klachten gekregen over de huurprijsberekening, en dan vooral over de gezinskorting en de bepaling van de basishuurprijs. In 2008 werd de basishuurprijs of marktwaarde van de sociale huurwoning vastgesteld door een notaris. Dat leidde voor die sociale huurders met een iets hoger inkomen tot een huurprijsstijging van 100, 200 en zelfs uitzonderlijk 300 euro per maand. De Vlaamse Ombudsdienst betreurt dat de stapsgewijze invoering van de marktwaarde niet verplicht werd gemaakt.

Het onaangekondigd leeghalen van de **huurwaarborgrekening** om de waarborg te plaatsen op een rekening bij de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen vonden veel huurders verdacht. Daarom blijven we ervoor pleiten om de sociale huurders beter te informeren.

Ook de **wachtlijsten** blijven een heikel punt. De gemiddelde wachttijd voor een sociale huurwoning is nu 2,5 jaar, maar er zijn ook klachten over wachttijden van 2 tot 6 jaar. Er zijn zowel grote(re) als kleine sociale woningen te weinig. De minister heeft plannen om woonbehoeftige gezinnen extra te helpen met huursubsidies voor kandidaat-huurders die al 5 jaar op

de wachtlijst voor een sociale huurwoning staan, een laag inkomen hebben en ondertussen moeten huren op de private huurmarkt.

We blijven ook klachten krijgen over burenhinder, domiciliefraude en de kwaliteit van de sociale huurwoning. Zoals in het verleden blijven schimmel en vochtproblemen de vaakst gehoorde klacht. En ook nu blijven sommige maatschappijen die problemen wegwuiven als een louter gevolg van gebrekkige ventilatie van de woning.

De **renovatiepremie** blijft in 2008 een groot succes met bijna 23.000 aanvragen. Daardoor konden de aanvragen niet altijd binnen een redelijke termijn behandeld worden. Ook de ontvangstmeldingen werden niet altijd tijdig verzonden. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een tussentijds bericht als de behandeling van de aanvraag te lang aansleept. De informatiesites zouden ook beter kunnen inspelen op de actualiteit en de reële behandeltermijn vermelden. Veel aanvragers kennen niet de juiste premievoorwaarden. Ze raadplegen alleen een folder of winnen alleen mondeling advies in. De specifieke regels en uitzonderingen zijn hen niet bekend, maar ze kunnen er wel brutaal mee geconfronteerd worden als hun aanvraag afgewezen wordt. De informatiesites zouden de regelgeving toegankelijk moeten maken voor de kandidaat-aanvragers.

Het aantal klachten over de **heffing op leegstand en verkrotting** is laag gebleven in 2008. In de toekomst zal de heffing op leegstand naar de gemeenten worden doorgeschoven. De heffing op verwaarlozing en onbewoonbaarheid blijft wel bij de Vlaamse overheid.

Als u een woonpremie zoekt, kunt u gaan kijken op [www.premiezoeker.be](http://www.premiezoeker.be).  
Algemene informatie over wonen vindt u ook op [www.bouwenenwonen.be](http://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.**



Midden 2009 treedt er een nieuw **Milieuhandhavingsdecreet** in werking. De nieuwe regeling wil het administratief milieutoezicht door de gemeenten en door de Milieu-inspectie versterken. De diensten krijgen meer mogelijkheden om de naleving van milieuregels aan te pakken. Met het nieuwe decreet wordt ook de aanwezigheid van toezichthoudende ambtenaren in alle Vlaamse gemeenten verzekerd. Burgers zijn nu vaak nog gefrustreerd als zij last hebben van bijvoorbeeld een bedrijf in hun buurt en daar wordt niet tegen opgetreden. Meldingen van milieuhinder worden niet altijd efficiënt of snel genoeg opgevolgd en dat blijft een bron van ergernis. De burgers verwachten een duidelijke communicatie over de milieunormen en over het gevoerde onderzoek.

Het is van het grootste belang dat de toezichthoudende milieudienst of de toezichthouder altijd goed op de hoogte is. Burgers spreken soms de burgemeester aan of contacteren de politie. Het is belangrijk dat de toezichthouder altijd het overzicht bewaart en weet waarover er hindermeldingen zijn. De toezichthouder is de spil van een goed werkende administratieve handhaving; hij moet het onderzoek in de gaten houden en goed communiceren met de burger die hinder ervaart. Hij kan die gegevens ook gebruiken in het preventieve beleid. De toezichthouder moet daarom goede afspraken maken met de andere diensten, de politie en de politici.

De **Mestbank** heeft de nitraatresidumetingen bij landbouwbedrijven verbeterd. Elk najaar worden er stalen genomen om de hoeveelheid bemesting te controleren. Betere afspraken met de laboratoria zorgen ervoor dat die tijdig verwittigen waar en

wanneer ze precies stalen gaan nemen en dat ze ook beter telefonisch bereikbaar zijn als ze stalen nemen. Voortaan worden de exacte locatie en het tijdstip van de staalname geregistreerd. Zo kunnen latere betwistingen hierover uitgeklaard worden, zonder de welles/nietes-discussies van vroeger.

De nutriëntenhalte werd ingevoerd in 2000 om de productie van dierlijke mest in te perken. Sinds 1 januari 2007 is de nutriëntenhalte vervangen door nutriëntenrechten. Het principe blijft hetzelfde: de landbouwer moet ervoor zorgen dat hij voor een bepaald jaar niet meer dierlijke mest produceert dan toegelaten volgens zijn rechten. In 2008 zijn er veel bezwaren ingediend tegen de toekenning van nutriëntenrechten en die bezwaren waren te lang in behandeling. In sommige dossiers liep dit op tot meer dan een jaar. Er moest nieuwe software gebruikt worden en de medewerkers moesten opgeleid worden. En al snel bleek dat de nieuwe regels niet echt alle doelstellingen haalden: begin december 2008 moest het Vlaams Parlement al een aantal bijsturingen aan het Mestdecreet goedkeuren. Dat gaf lange tijd onduidelijkheid en onzekerheid.

In 2008 kregen we opnieuw klachten over de **polder- en wateringbelasting**: een grondbelasting die Polders en Wateringen heffen voor de waterhuishouding in hun gebied. De belangrijkste klachten zijn: aanslagbiljetten met foutieve gegevens, problemen om aanslagbiljetten voor dezelfde belastingplichtige samen te voegen, onvoldoende bereikbaarheid van die polderbesturen en een gebrek aan informatie. Een paar jaar geleden hebben we al gepleit voor een efficiëntere en klantvriendelijkere inning van die belasting. We vroegen ons toen ook af of de

## Geluidsoverlast voor DoVEN en Slechthorenden...



meer dan 100 Polders en Wateringen wel de meest geschikte instanties zijn om die belasting te innen. In 2008 is er gelukkig al gewerkt aan een schaalvergroting. De Vlaamse overheid moet onderzoeken hoe de polder- en wateringbelasting kan worden gemoderniseerd om ze efficiënter en klantvriendelijker te kunnen innen.

Informatie over het milieu in Vlaanderen vindt u op [www.milieuinfo.be](http://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**.

## Onderwijs

Vanaf het schooljaar 2008-2009 zijn er ook **studietoelagen** voor het kleuter- en het lager onderwijs. En die maatregel kende veel succes: het totale aantal aanvragen is meer dan verdubbeld. De Vlaamse overheid had wel een toename van het aantal dossiers verwacht en 20% meer dossierbehandelaars in dienst genomen. Maar dat was niet genoeg: de aanvragen bleven bij de afdeling Studietoelagen tot 6 weken liggen. Eind december 2008 moest nog 46% van de dossiers afgehandeld worden. Er werden tijdelijk extra medewerkers aangeworven in het najaar en medewerkers van andere diensten van het ministerie werden mee ingeschakeld.

De Vlaamse overheid had het effect van die nieuwe maatregel beter moeten inschatten. Belangrijk zijn nu de keuzes die worden gemaakt voor het volgende schooljaar. Het aantal aanvragen zal het volgende schooljaar zeker niet lager liggen. Maar alle in het najaar genomen maatregelen hebben een tijdelijk karakter. Als de extra medewerkers niet in dienst kunnen blijven, dan krijgen we gegarandeerd dezelfde problemen.

Studietoelagen worden toegekend op basis van het **inkomen**, zoals dat door de fiscus wordt berekend op het aanslagbiljet personenbelasting. Als ouders scheiden, kan de ouder bij wie het kind woont een aanvraag indienen. Zodra er een gesplitst aanslagbiljet is, is er geen probleem: er wordt alleen rekening gehouden met de inkomsten van die ouder bij wie het kind woont. Maar in het jaar van een feitelijke scheiding wordt er nog een gezamenlijk aanslagbiljet personenbelasting opgesteld als er in datzelfde jaar geen echtscheiding volgt. De gegevens op dat aanslagbiljet stemmen op dat moment niet meer

overeen met de echte situatie. Toch moet de afdeling die gegevens gebruiken. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt daarom om een sociale correctie uit te voeren op dat inkomen: ook in het jaar van een feitelijke scheiding al zou men alleen rekening mogen houden met het inkomen van die nog niet wettelijk gescheiden ouder, bij wie het kind woont.

Mensen met een **buitenlands diploma** kunnen dat gelijkwaardig laten verklaren aan een diploma uit het Vlaamse onderwijs. Maar daarvoor moeten ze de nodige documenten, zoals het diploma, kunnen voorleggen. Sommige politiek vluchtelingen hebben die documenten helemaal niet. Voor een diploma hoger onderwijs is er een speciale procedure: een hogeschool of universiteit onderzoekt de kennis en het niveau van de aanvrager. Als het om een diploma secundair onderwijs gaat, kan dat niet. Wie de nodige documenten niet heeft, kan geen aanvraag indienen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt of ook hier een aangepaste werkwijze mogelijk is, die toch een onderzoek van de aanvraag mogelijk maakt.

In het secundair onderwijs hebben we in sommige scholen een **weinig klachtvriendelijke** houding moeten vaststellen. Klachten over tuchtstraffen worden soms niet behandeld omdat de school alleen kijkt naar de specifieke beroepsprocedures die daarvoor bestaan. Maar die klachten kunnen over veel meer gaan dan alleen maar die tuchtstraf. Ook als ouders de straf zelf niet willen aanvechten, hebben zij soms vragen over wat er is gebeurd. Te weinig informatie en motivatie is dan een belangrijke reden om te klagen. Als die klachten niet worden erkend, riskeert een school de verstandhouding met de ouders compleet te verzuren. Zij zien hun wantrou-

wen dan bevestigd. Een goede klachtenbehandeling moet misverstanden uitklaren en de communicatie herstellen. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt daarom van alle onderwijsnetten meer aandacht voor een soepele en klantvriendelijke klachtenbehandeling. Daartoe moeten de scholen klachten leren bekijken vanuit het perspectief van de ouders. Procedures zijn daarbij een geschikt hulpmiddel, maar ze mogen geen obstakel worden die een inhoudelijke behandeling van klachten beletten. Het nakijken, aanpassen en motiveren van werkwijzen en standpunten is ook voor schooldirecties een permanente opdracht.

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.**



## Welzijn en gezondheid

Elk jaar klagen kinderen en hun ouders over de verstoorde relatie met hun consulent en over de gebrekkige informatie in de **bijzondere jeugdbijstand**. De voorbije jaren zijn heel wat inspanningen geleverd om de communicatie en informatie te verbeteren. Toch kan dat nog beter. Zeker als maatregelen diep ingrijpen op het leven van de kinderen en de ouders, moet men vooral nagaan of zij de boodschap goed begrepen hebben. Extra inspanningen zijn ook nodig om actiever en zorgvuldiger om te gaan met de dossiers van cliënten.

**Personen met een handicap** klagen erover dat zij te lang moeten wachten op opvang in een voorziening en op een persoonlijke-assistentiebudget. Dat probleem is al jaren bekend. Eind juni 2008 staan 10362 personen op de wachtlijst. Ongeveer de helft van die mensen krijgen al één of andere zorg maar niet de gepaste. De Vlaamse Regering probeert die wachtlijsten weg te werken met extra geld en met een betere begeleiding naar de meest geschikte ondersteuning.

Personen met een handicap kunnen een bijstandskorf ter beschikking krijgen om hulpmiddelen aan te kopen. In 2008 hebben we een aantal klachten ontvangen over de ingewikkelde procedure om herstellingskosten voor bedden en rolstoelen terugbetaald te krijgen. Soms worden die herstellingskosten niet terugbetaald omdat de bodemgrens van 250 euro niet wordt bereikt. In 2009 wordt nagegaan hoe de terugbetaling van herstellingskosten verbeterd kan worden.

De klachten over **kinderopvang** wijzen op structurele problemen in het aanbod. Met het uit-

breidingsbeleid van de Vlaamse Regering worden niet alleen meer plaatsen aangeboden maar wordt er ook beter ingespeeld op de gewijzigde behoeften. Zo worden er extra plaatsen gecreëerd voor kinderen met een specifieke zorgbehoefte en voor occasionele opvang. Tevens wordt de ouderbijdrage voor de zelfstandige kinderopvang afhankelijk van het inkomen.

Klachten van enkele zelfstandige voorzieningen over de inspectie door het agentschap Inspectie Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en over de dienstverlening door Kind en Gezin leggen problemen bloot in de coördinatie tussen de beide diensten, in de informatie over procedures en regelgeving en in de tegensprekelijkheid van inspectieverslagen. De Vlaamse Ombudsdienst heeft daarover aanbevelingen geformuleerd.

Er werd ook geklaagd over de geldboete van 250 euro voor wie de bijdrage voor de **Vlaamse zorgverzekering** drie jaar niet of te laat betaalt. Klagers vinden de geldboete te hoog, klagen erover dat ze geen betalingsherinnering kregen en dat de bezwaarschriften te lang blijven liggen. In 2008 zijn er maatregelen genomen om die achterstand weg te werken. In 2009 wordt de procedure voor de Vlaamse zorgverzekering en de inning van de bijdrage en de administratieve geldboete geëvalueerd.

De Vlaamse zorgverzekering biedt een maandelijkse tegemoetkoming van 130 euro in de kosten voor niet-medische zorg. Maar daarvoor moet eerst bepaald worden hoe zorgbehoevend iemand is. Burgers klagen erover dat dat niet altijd objectief gebeurt en dat het recht op de tegemoetkoming



te laat begint. De Vlaamse Ombudsdienst pleit voor een objectieve bepaling van de zorgbehoefte en voor een automatische opening van het recht op die tegemoetkoming, bijvoorbeeld bij residentiële zorg of voor bepaalde ziekten. Intussen zijn er maatregelen genomen om aan onze aanbevelingen tegemoet te komen, maar die maatregelen moeten in een redelijke termijn worden geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Een goed overzicht van de welzijn- en gezondheidssector vindt u op de site [www.wvg.vlaanderen.be/welzijnegezondheid](http://www.wvg.vlaanderen.be/welzijnegezondheid). Op het gratis informatienummer 1700 kunt u ook bellen om inlichtingen. Uw klacht is welkom op ons gratis nummer **0800 240 50**.

## Onroerende voorheffing

De onroerende voorheffing of de grondbelasting is een belasting op onroerende goederen zoals gronden en huizen. Ze wordt berekend op het kadastraal inkomen van die goederen.

Ook in 2008 is het aanslagbiljet voor de onroerende voorheffing soms **onregelmatig** verstuurd en dan meestal na het aanslagjaar waarvoor die onroerende voorheffing bestemd is. Daardoor gaat de burger zich vragen stellen en verwacht hij problemen, zoals extra intresten of een boete. De overheid heeft nog geen sluitend systeem om het aanslagbiljet elk jaar in dezelfde periode te versturen.

Een andere soort klachten in 2008 ging over de niet-toekenning van een **vermindering van de onroerende voorheffing**. Sommige verminderingen krijg je automatisch, andere alleen op aanvraag. Eén oorzaak van klachten was het onderzoek naar het recht op de automatische vermindering voor een bescheiden woning. Door dat onderzoek bleef de toezending van het aanslagbiljet te lang uit. De vermindering wordt soms voor de toekomst geschrapt hoewel die vaak al meerdere jaren is toegekend maar zonder dat de voorwaarden grondig gecontroleerd zijn. Zo kunnen gedeeltelijke eigendomsrechten soms ten onrechte niet meegeteld zijn. Meestal vordert de overheid wel niet terug voor de vorige jaren. Te algemene standaardbrieven laten de belastingbetaler vaak met vragen zitten.

Er heerst ook onduidelijkheid over de bewijzen voor een proportionele **vermindering wegens improductiviteit** na onvrijwillige leegstand. De overheid geeft niet genoeg informatie over welke voorwaarden hiervoor gelden en welke bewijzen vereist zijn. Meestal

moet de Vlaamse Belastingdienst ook advies vragen aan de diensten van het Kadaster van de federale overheid: daardoor laat een beslissing over de verminderingsaanvraag te lang op zich wachten.

Relatief nieuw waren de problemen met de toekenning van **verminderingen voor huurders**, onder wie ook de huurders van een sociale woning. Soms weigert de eigenaar-verhuuder zijn medewerking of is de huisbaas overleden waardoor de vermindering voor de huurder op zich laat wachten. Soms ook meldt de Vlaamse Belastingdienst te laat de nodige gegevens aan de huisbaas of aan de sociale huisvestingsmaatschappij.

*We kregen een klacht van een huurder die in 2008 nog altijd wacht op zijn vermindering wegens handicap voor aanslagjaar 2006. Na een rechtzetting bij de Vlaamse Belastingdienst en controle bij de huisvestingsmaatschappij krijgt hij midden 2008 de vermindering doorbetaald.*

De Vlaamse Belastingdienst heeft, naar aanleiding van dergelijke klachten van huurders, de procedure aangepast, zodat die klachten zijn verminderd.

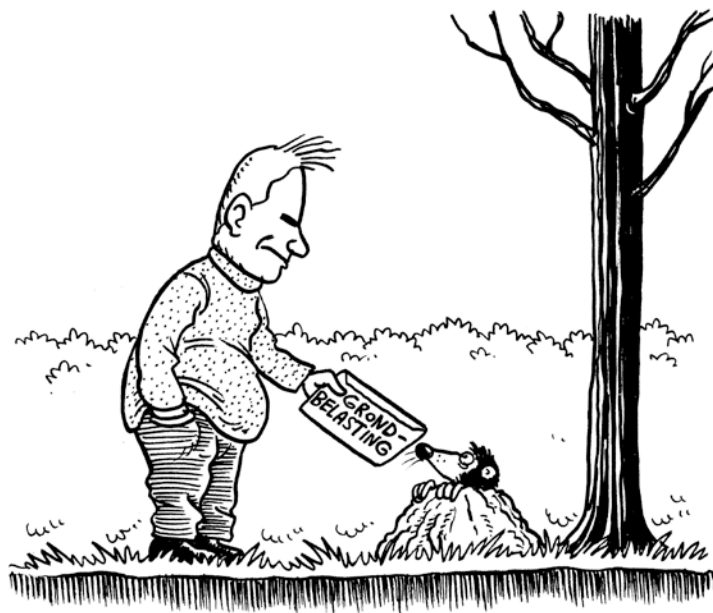
We kregen ook klachten over bepaalde **vrijstellingen van de onroerende voorheffing**, waarbij het onroerend goed volledig is vrijgesteld van onroerende voorheffing, omwille van een specifieke bestemming. Dat gaat meestal over scholen, ziekenhuizen, kerken, enzovoort. De specifieke vrijstelling van de onroerende voorheffing voor onroerend **bedrijfsmaterieel** is vanaf 2009 sterk uitgebreid.

*De eigenares van een woning krijgt elk jaar vrijstelling van de onroerende voorheffing omdat ze de woning*

verhuurt aan een organisatie uit de welzijnssector. Plots wordt de vrijstelling voor 2007 afgewezen omdat er wel "winstoogmerk" zou zijn, zonder dat dit in de beslissing voldoende wordt gemotiveerd en toegelicht.

Voor een meer toegankelijke **communicatie** werd een nieuwe website gelanceerd en is verder gewerkt aan een betere telefonische **bereikbaarheid** met de Vlaamse Belastinglijn en meer begrijpbare brieven. Een volledige en begrijpelijke communicatie met de belastingplichtige blijft een aandachtspunt, net als het gebruik van aangepaste typebrieven.

Alle informatie over de onroerende voorheffing krijgt u van de Vlaamse Belastinglijn op 078 15 30 15 of op de site [www.onroerendevoorheffing.be](http://www.onroerendevoorheffing.be). Uw klacht is welkom 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](http://www.vlaamseombudsdienst.be) ■ [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)