

Memorandum
voor de Vlaamse verkiezingen
van 7 juni 2009

20 mei 2009

Woord vooraf

1	Economie en werkgelegenheid	2
2	Media	3
3	Milieu	4
4	Onderwijs	5
5	Onroerende voorheffing	6
6	Ruimtelijke ordening	7
7	Verkeer, infrastructuur en mobiliteit	8
8	Water, gas en elektriciteit	9
9	Welzijn en gezondheid	11
10	Wonen	12

Meer informatie

Woord vooraf

De Vlaamse Ombudsdienst heeft vier kerntaken: klachten van burgers over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten onderzoeken, zo nodig de burgers doorverwijzen naar andere ombudsdiensten of informatiediensten, voorstellen en aanbevelingen formuleren en ten slotte de bescherming van klokkenluiders en het onderzoek van mogelijke onregelmatigheden die de klokkenluiders signaleren.

De parlementaire Vlaamse Ombudsdienst is in maart 1999 beginnen te werken en heeft gedurende zijn tienjarig bestaan in zijn jaarverslagen al talrijke voorstellen en aanbevelingen geformuleerd, aan de hand waarvan de Vlaamse overheid haar dienstenverlening aan de burger grondig kon en kan verbeteren. In dit memorandum belichten we per thema enkele recente aanbevelingen. Een volledig overzicht van onze aanbevelingen vindt u op onze website www.vlaamseombudsdienst.be.

Sommige aanbevelingen zijn thema-overschrijdend. Zowel over de toekenning van sociale leningen als over de levering van gratis water kregen we klachten van nieuw samengestelde gezinnen. En zowel bij studietoelagen als bij de renovatiepremie ontstond er vertraging in de dossierverwerking door nieuwe regelgeving. Dat heeft in ons Jaarverslag 2008 tot twee algemene aanbevelingen geleid die, bij de uittekening van een nieuw beleid, ongetwijfeld hun waarde zullen bewijzen:

- De Vlaamse overheid moet oog hebben voor maatschappelijke evoluties en de regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling aanpassen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit die tal van nieuwe gezinsvormen kent.
- en
- De Vlaamse overheid moet ermee rekening houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. Als daar niet op geanticipeerd wordt leidt dit onvermijdelijk tot vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers.

Het nieuwe Vlaams Parlement en de nieuwe Vlaamse Regering zullen ongetwijfeld de dienstverlening aan de burger substantieel willen verbeteren. Daarom hopen wij dat zij aan onze aanbevelingen de nodige aandacht zullen besteden. Want dienstverlening is de belangrijkste reden van bestaan van een democratische overheid.

Nan Van Zutphen
wnd. Vlaams ombudsman

1 Economie en werkgelegenheid

Arbeidsbemiddeling

In de beheersovereenkomst tussen de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB) en de Vlaamse Regering worden concrete doelstellingen vastgelegd voor de sluitende aanpak, de oververtegenwoordiging van de kansengroepen in de trajectwerking, de resultaten na de trajectwerking, de vacaturewerking en de dienstverlening naar werknemers.

Uit de evaluatie van die beheersovereenkomst in 2008 blijkt dat meer werkzoekenden sneller aan een baan raken. Door een verhoging van de basisdienstverlening werden meer vacatures aan meer werkzoekenden gekoppeld. De VDAB heeft de laatste jaren ook sterk ingezet op individuele trajectwerking. Dat zijn goede resultaten.

Maar vanuit zijn jaarlijks klachtenbeeld stelt de Vlaamse Ombudsdienst een aantal aandachtspunten vast:

1. Werkzoekenden moeten nog actiever en doelgerichter begeleid worden. Klachten over de trajectbegeleiding betreffen vooral de gebrekkige dienstverlening door de trajectbegeleider. De VDAB moet werk maken van een gedifferentieerde aanpak voor de begeleiding van de werkzoekenden, hun inzetbaarheid verhogen en hun competenties versterken. De VDAB moet ook de automatische vacaturematching voor alle kansengroepen verder uitwerken om zo beter de moeilijke match tussen vraag en aanbod te verwezenlijken.

2. Aan de informatieverstrekking over de rechten en plichten en over training en opleiding heeft de VDAB de voorbije jaren al zorg besteed. Toch blijkt uit de klachten dat onvolledige en onduidelijke informatieverstrekking nog vaak aan de basis ligt van het ongenoegen van de werkzoekenden. Daarom pleit de Vlaamse Ombudsdienst voor een verdere verdieping en verbreding van de informatieverstrekking door de VDAB aan de verschillende groepen werkzoekenden. Informatie over de automatische uitschrijving kan bijvoorbeeld nog verbeterd worden.

3. Ten aanzien van de kansengroepen staat de VDAB nog altijd voor de grote uitdaging om met de gedifferentieerde aanpak een matching te vinden tussen hun competenties en de behoeften op de arbeidsmarkt. Dit vergt een zeer actieve dienstverlening door de VDAB-medewerkers in de werkwinkels, in de gespecialiseerde diensten en in de diverse competentiecentra. Er moeten ook meer tewerkstellingsplaatsen komen voor werkzoekenden die niet toeleidbaar zijn naar het Normale Economische Circuit, arbeidsgehandicapt of onbemiddelbaar zijn door een uitbreiding van de sociale economie.

De aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking

Elk jaar krijgt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over betwiste zendingen. Aanvragers sturen hun aanvraagformulier per gewone post op en wachten enige tijd vooraleer contact op te nemen met de betrokken dienst. Uit de contacten met de dienst blijkt dan dat de aanvraag niet werd ontvangen. Omdat de indieningstermijn intussen is verstreken, wordt de aanvraag geweigerd.

Bij werknemers van de overheidsdiensten en in het onderwijs, de social-profitsector en de gemeenschapsinstellingen voor Bijzondere Jeugdzorg moet de aanmoedigingspremie aangevraagd worden binnen 6 maanden na de aanvang van de loopbaanonderbreking. In het bedrijfsleven geldt geen uiterste indieningsdatum en de premie kan met een terugwerkende

kracht van 6 maanden worden verkregen. De Vlaamse Ombudsdienst beveelt de Vlaamse Regering aan om verder werk te maken van de eenvormigheid tussen de onderscheiden stelsels voor de aanmoedigingspremie voor loopbaanonderbreking. In de toelichting bij het aanvraagformulier moet de gemiddelde behandeltermijn aangegeven worden en moeten aanvragers aangespoord worden de betrokken overheidsdienst te contacteren als zij na het verstrijken van die termijn nog geen antwoord hebben ontvangen.

2 Media

Klachtprocedure bij de Vlaamse Regulator voor de Media

Met het decreet van 16 december 2005 is de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) opgericht. De Kamer voor Onpartijdigheid en Bescherming van Minderjarigen (KOBM) van de VRM is het centrale meldpunt voor klachten op die twee domeinen. Concreet kunnen die klachten betrekking hebben op discriminatie van ideologische of filosofische strekkingen, de naleving van de regels van onpartijdigheid, de waarheidsgetrouwheid van de informatieverstrekking, de journalistieke deontologie, het aansporen tot haat op grond van ras, geslacht, godsdienst of nationaliteit en de bescherming van minderjarigen tegen nodeloos geweld en pornografie.

De Vlaamse Regering heeft met haar besluit van 30 juni 2006 de concrete procedures geregeld om klacht in te dienen bij die KOBM. In dat besluit worden strengere verplichtingen opgelegd aan de burgers dan degene die opgenomen zijn in het Klachtendecreet van 1 juni 2001: □

- een klacht moet ingediend zijn uiterlijk de vijftiende dag na de gebeurtenis die aanleiding heeft gegeven tot de klacht (art 12, 1°);
- een klacht moet schriftelijk worden ingediend en ook veel andere procedurestappen moeten schriftelijk door de indiener worden verricht (art. 12 tot 18).

In het Klachtendecreet geldt een termijn van één jaar (art. 9,2°) en mondelinge klachten worden expliciet toegestaan (art. 4). Artikel 13 van het Klachtendecreet staat slechts bijzondere regelingen toe, voor zover die regelingen minder strengere verplichtingen opleggen dan het Klachtendecreet.

In zijn Jaarverslag 2007 heeft de Vlaamse Ombudsdienst daar al op gewezen. De klachtenprocedure van de Vlaamse Regulator voor de Media moet gestroomlijnd worden volgens het Klachtendecreet.

3 Milieu

Milieuhinder en bestuurlijke handhaving

Een regelmatig terugkerend thema in de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst is het probleem van de bestuurlijke milieuhandhaving en dan vooral ten opzichte van inrichtingen met

een klasse 2 of 3 milieuvergunning. Dit toezicht wordt uitgeoefend door de gemeenten, die niet altijd tijdig optreden na meldingen en klachten van milieuhinder en niet altijd bereid zijn om een grondig onderzoek in te stellen. Andere knelpunten zijn een gebrek aan expertise of middelen, discussies over gedogen versus optreden, conflictbemiddeling versus objectivering van vaststellingen en een gebrek aan communicatie. Het nieuwe Milieuhandhavingsdecreet moet de bestuurlijke handhaving versterken. Dit decreet verplicht de aanwezigheid van toezichthouders in elke gemeente en verfijnt de handhavingsinstrumenten. De Vlaamse overheid heeft extra middelen uitgetrokken om dit te realiseren. De Vlaamse overheid moet de inspanningen en de resultaten van het gemeentelijk milieutoezicht opvolgen en evalueren en de gemeenten voldoende ondersteunen om die taken efficiënt op te nemen. Het Milieuhandhavingsdecreet biedt de mogelijkheid om lokale toezichthouders te subsidiëren en opleiding en permanente vorming aan te bieden. De Vlaamse overheid moet kiezen welke invulling hieraan wordt gegeven. Een cruciale succesfactor om de burger te laten zien dat het milieutoezicht zorgvuldig wordt uitgeoefend, is en blijft een goede communicatie over hoe er wordt gereageerd op meldingen en klachten. Ook die aspecten moet de Vlaamse overheid nauwgezet opvolgen. En wat verwacht de Vlaamse overheid van het hoog toezicht dat de Vlaamse Milieu-inspectie kan uitoefenen als een gemeente een bepaalde hindermelding niet afdoende onderzoekt? Kan de burger in dat geval op de gewestelijke Milieu-inspectiediensten rekenen?

Polder- en Wateringbelasting

De polder- en wateringbelasting is een kleine grondbelasting voor wie percelen bezit in een polder- of wateringgebied. De meer dan 100 kleinschalige Polders en Wateringen slagen er niet in om die belasting zo efficiënt te innen als de Vlaamse Belastingdienst dat probeert te doen voor andere belastingen. De aanslagbiljetten bevatten wel eens foutieve verouderde gegevens, aanslagbiljetten voor eenzelfde belastingplichtige raken niet samengevoegd, de besturen zijn nauwelijks bereikbaar en informatie blijft ondermaats. De vraag rijst of die belasting anno 2009 nog voldoende bestaansrecht heeft. De Vlaamse overheid moet de relevantie van die polder- en wateringbelasting evalueren en in elk geval een efficiënte en klantvriendelijke inning ervan verzekeren.

4 Onderwijs

Studietoelagen

De dienstverlening op het gebied van studietoelagen is de voorbije jaren sterk verbeterd. De regelgeving is vereenvoudigd en de voorwaarden voor het kleuter, basis, secundair en hoger onderwijs zijn op elkaar afgestemd. De afdeling Studietoelagen koppelt de dossiers van verschillende kinderen uit één gezin in een gezinsdossier. Het dossiersysteem is ten slotte gekoppeld aan externe databanken: op die manier hoeft de aanvrager geen gegevens meer te bezorgen waarover de overheid al beschikt. Door de versoepeling van de toekenningsvoorwaarden en de invoering van toelagen voor het kleuter en basisonderwijs is de doelgroep aanzienlijk verruimd. Maar dat leidde in het schooljaar 2008-2009 tot een ernstige en structurele achterstand bij de verwerking van de aanvragen. De Vlaamse overheid had correct ingeschat dat het aantal studietoelagen zou verdubbelen, maar toch werden niet de nodige maatregelen genomen om de dossierstroom vlot en tijdig te kunnen verwerken. Er is bij nieuwe regelgeving blijkbaar wel aandacht voor de budgettaire gevolgen, maar niet genoeg voor de maatregelen die nodig zijn om de nieuwe regels efficiënt uit te voeren. Met een aantal tijdelijke maatregelen werd de achterstand dit jaar weggewerkt. Maar het aantal aanvragen zal niet dalen. De Vlaamse overheid moet beslissen hoe de afdeling Studietoelagen structureel kan worden uitgebouwd om de dossiers de komende jaren goed te verwerken.

Op langere termijn streeft de Vlaamse overheid naar een automatische of semi-automatische toekenning van de studietoelagen. Dat is belangrijk omdat nog altijd niet alle rechthebbenden een aanvraag indienen. Grote knelpunten zijn de privacyproblematiek bij de screening vooraf van inkomstgegevens en een efficiënte samenwerking met andere instanties om tijdig en correct over alle nodige gegevens te kunnen beschikken. De Vlaamse overheid moet beslissen welke prioriteit hieraan wordt gegeven en dan gerichte keuzes maken om dit op de beste wijze te realiseren.

Uitsluitingen in het secundair onderwijs

Na een definitieve uitsluiting in het secundair onderwijs zitten altijd maar meer jongeren langdurig thuis. Officieel blijven zij ingeschreven in hun oude school totdat er een nieuwe inschrijving is. In de praktijk zitten zij soms maanden thuis voor een nieuwe school wordt gevonden. Dat heeft te maken met het gebrek aan aanbod en met het feit dat het vaak om leerlingen gaat met ernstige gedragsproblemen. Jammer genoeg melden de scholen dergelijke problematische afwezigheden niet altijd aan het ministerie van Onderwijs. Het ministerie heeft al een aantal maatregelen genomen om het probleem in kaart te brengen en om dergelijke afwezigheden tegen te gaan. Het ministerie werkt hiervoor samen met de Lokale Overlegplatforms (LOP). Er lopen projecten zowel om probleemleerlingen te begeleiden als om met time-outprojecten die leerlingen een kans te bieden om zich te herpakken. De Vlaamse overheid moet dat probleem van problematische afwezigheden verder effectief aanpakken. Het ministerie van Onderwijs en de LOP's moeten tegen dat toenemende probleem daadkrachtig optreden.

5 Onroerende voorheffing

Aanslagbiljetten

De burger verwacht van de overheid een gelijkmatige aanrekening van terugkerende belastingen, zodat hij zijn uitgaven kan plannen. Het aanslagbiljet onroerende voorheffing zou ten minste in het betrokken aanslagjaar moeten worden verstuurd: dan is het voor de burger duidelijk voor welk jaar hij al betaald heeft. Als een aanslagbiljet met vertraging verstuurd wordt, dan vermoeden sommige belastingbetalers dat er een fout is gebeurd of dat een zending verloren is gegaan of dat ze intrest of een boete zullen moeten betalen.

De Vlaamse Belastingdienst verstuurt de aanslagbiljetten volgens een sterk geautomatiseerd systeem. Het moet met de huidige technische mogelijkheden en ondanks de grote aantallen mogelijk zijn het aanslagbiljet elk jaar rond eenzelfde tijdstip te versturen. Ook zou de Vlaamse Belastingdienst de benaderende datum van toezending moeten kunnen opgeven of raadpleegbaar maken. In 2008 werden bijna 5 % of ruim 87.000 aanslagbiljetten verstuurd voor de onroerende voorheffing van een eerder aanslagjaar dan 2008. In 2006 bedroeg dat aantal 58.130 of bijna 30.000 eenheden minder dan in 2008. Dat is een toename op twee jaar tijd met bijna 50 % en dus een ontwikkeling die eventueel om aandacht en bijsturing vraagt.

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet zorgen dat de belastingplichtige het aanslagbiljet zoveel mogelijk op ongeveer hetzelfde tijdstip van het jaar ontvangt en alleszins in het aanslagjaar waarop de onroerende voorheffing betrekking heeft.

Vrijstellingen

Een aantal gebouwen zijn volledig vrijgesteld van onroerende voorheffing. Dat is bijvoorbeeld zo voor ziekenhuizen, rusthuizen, kerken en schoolgebouwen.

De vrijstelling geldt in principe zolang de bestemming van het onroerend goed ongewijzigd blijft en voor zover er bij het gebruik van de gebouwen geen "winstoogmerk" is. Die vrijstelling moet in principe echter elk jaar opnieuw aangevraagd en onderzocht worden. Als het gebouw verhuurd is en de vrijstelling volgt uit het gebruik door de huurder, dan is het toch de eigenaar als belastingplichtige die de aanvraag moet doen. De instelling die de gebouwen gebruikt moet dan documenten en gegevens bezorgen waarover de overheid zelf meestal al beschikt of kan beschikken.

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Belastingdienst, moet nagaan hoe de procedures voor vrijstelling van onroerende voorheffing zoals voor gebouwen van welzijnsdiensten en erediensten, eenvoudiger en transparanter gemaakt kunnen worden.

6 Ruimtelijke ordening

Handhaving

Het Vlaams Parlement heeft in 2005 bij de Vlaamse Regering aangedrongen op een duidelijk en doortastend handhavingsbeleid, zodat er een preventieve werking van uitgaat en nieuwe bouwovertradingen maximaal worden voorkomen. Vooral over niet-aangepakte bouwovertradingen in woongebied dient de burger klacht in bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat na de laatste wijziging een verkorte verjaringstermijn om voor bouwovertradingen in woongebieden een herstellvordering in te dienen.

Om het vertrouwen van de burger in de handhavende overheid te behouden, komt het er voor die overheid op aan om tijdig en dus uit eigen beweging bouwovertradingen op te sporen en vast te stellen. De handhavende overheidsdiensten moeten daarvoor voldoende uitgebouwd en uitgerust zijn. Zeker voor kleinere gemeenten veronderstelt dat ook een goede samenwerking met de politiediensten. Voor een voldoende effectief handhavingsbeleid moeten het agentschap Inspectie RWO en de gemeenten met een gestructureerde handhavingsnota in overleg treden met het parket, zodat hun beleid niet gedwarsboomd wordt door seponeringen.

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Inspectie RWO, moet samen met de gemeenten investeren in een actief en consequent handhavingsbeleid, waarbij bouwovertradingen tijdig worden opgespoord en vastgesteld en herstellvorderingen worden ingediend binnen een redelijke termijn. Dat veronderstelt onder meer een efficiënte coördinatie met de politiediensten en met het parket.

Het parket seponeert heel wat dossiers over bouwovertradingen. Sinds eind 2005 worden de lichte overtradingen op vraag van het parket trouwens alleen nog opgenomen in een vereenvoudigd proces-verbaal vanwege de vermoedelijke seponering. De verdere procedure via parket en strafrechter is ook vrij omslachtig voor lichte bouwovertradingen.

Daarom heeft de Vlaamse Ombudsdienst de Vlaamse overheid al meermaals aanbevolen te zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, zoals administratieve sancties. Het Decreet Ruimtelijke Ordening bevat, ook na de laatste wijziging, geen luik administratieve sancties voor bouwovertradingen, alleen een nieuwe mogelijkheid tot minnelijke schikking. Meer ruimte voor een bemiddelde oplossing is uiteraard positief, maar een reële sanctiemogelijkheid blijft noodzakelijk als geen minnelijke schikking wordt getroffen. In andere domeinen is de Vlaamse overheid wel al overgestapt naar administratieve sancties, zoals in het Milieuhandhavingsdecreet en het Energieprestatiedecreet.

De Vlaamse overheid moet zoeken naar alternatieve handhavingsinstrumenten, bijvoorbeeld administratieve sancties, onder meer voor bouwovertradingen die het parket seponeert.

Minnelijke regeling planschade

De Vlaamse Ombudsdienst voert al een paar jaar een discussie met de Vlaamse overheid over het systeem van de planschadevergoeding. Positief is dat de informatieverstrekking over het bestaan van een planschadevergoeding met de laatste wijziging van het Decreet Ruimtelijke Ordening is verbeterd.

Al in het Jaarverslag 2002 heeft de Vlaamse Ombudsdienst aanbevolen om in planschadedossiers een regeling in der minne niet bij voorbaat uit te sluiten. De regelgeving is zo complex dat de Vlaamse overheid burgers die planschadevergoeding vragen, altijd systematisch doorverwijst naar de rechter. De Vlaamse Ombudsdienst heeft meteen gevraagd

dat onderzocht wordt hoe de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd, zodat de burger zich niet altijd tot de rechter moet wenden.

In het Regeerakkoord 2004-2009 en ook in de beleidsnota Ruimtelijke Ordening 2004-2009 was de evaluatie van het planschadesysteem als actiepunt opgenomen. In de wijzigingen van het Decreet Ruimtelijke Ordening is van een vereenvoudiging van het planschadesysteem niets terug te vinden. Wel bevat het decreet betreffende een grond- en pandenbeleid een compensatie voor bepaalde bestemmingswijzigingen die geen aanleiding geven tot planschade. De aanvragen moeten niet bij de rechter worden ingediend, maar bij de Vlaamse Landmaatschappij, die zal worden bijgestaan door vijf provinciale deskundigencommissies. De bedoeling is om tot een zekere forfaitarisering te komen. Een gelijkaardige methodiek wordt gehanteerd in het decreet dat een gebruikerscompensatie bij bepaalde bestemmingswijzigingen wil invoeren. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat een duidelijke verbetering ten opzichte van een langdurige en kostelijke gerechtelijke procedure en ziet niet in waarom die methodiek niet wordt doorgetrokken tot de planschadevergoeding.

De Vlaamse overheid, de provincies en de gemeenten moeten bij bestemmingswijzigingen de betrokken burgers actief informeren over de mogelijkheid planschadevergoeding te verkrijgen. Zij mogen een regeling in der minne niet bij voorbaat uitsluiten. Het is bovendien wenselijk te onderzoeken of de regelgeving inzake planschadevergoeding kan worden vereenvoudigd.

7 Verkeer, infrastructuur en mobiliteit

Administratieve boetes van De Lijn

Sinds het besluit van de Vlaamse Regering van 14 mei 2004 bestaat bij De Lijn een systeem van administratieve boetes om overlast te bestrijden. Er bestaan twee types van overlastboetes: type 1 betreft voornamelijk inbreuken als het reizen zonder een geldig vervoerbewijs en het vergeten van abonnementen en type 2 betreft zwaardere feiten, zoals ernstige hinder van bestuurders en reizigers, opzettelijke beschadigingen en vervalsing van vervoerbewijzen.

De Vlaamse Ombudsdienst steunt het lik-op-stuk-beleid van De Lijn ten opzichte van opzettelijke zwartrijders, vandalen en geweldplegers. Maar uit sommige klachten over boetes voor minder ernstige overtredingen van type 1 blijkt dat een lik-op-stuk-beleid met relatief hoge boetes maatschappelijk niet altijd aanvaardbaar is. De administratieve boetes zouden meer gedifferentieerd moeten zijn en in een betere proportie moeten staan tot de aard van de overtreding. Er zou een bijkomend type van lichtere overtredingen gecreëerd moet worden, met een lager boetetarief dan het minimumtarief van 75 euro bij inbreuken van type 1. Of de huidige regeling voor type 1-inbreuken altijd de beste manier is om minderjarige overtreders aan te pakken is maar zeer de vraag. Ten slotte zou ook de geldende administratieve procedure voor de behandeling van boetes verfijnd moeten kunnen worden in de communicatie met reizigers die een bezwaar hebben ingediend. Een betere communicatie zou in een aantal situaties een gerechtsdeurwaardersoptreden kunnen vermijden.

Sinds 2005 behandelt de Vlaamse Ombudsdienst de boeteproblematiek in zijn aanbevelingen in de jaarverslagen. Dat heeft geleid tot een gedeeltelijke versoepeling van de regeling voor abonnees die hun geldige abonnement vergeten zijn mee te nemen. Ook in een klantvriendelijkere uitvoering van de bezwaarprocedure is er duidelijk goede wil van De Lijn

aanwezig. Maar het is in de afgelopen jaren nog niet tot een echt evaluerend gesprek kunnen komen tussen de Vlaamse Ombudsdienst enerzijds en de Vlaamse minister van Mobiliteit en De Lijn anderzijds. Een evaluerend gesprek over bepaalde ongewenste aspecten van de overlastboetes zou de maatschappelijke aanvaardbaarheid van de boetes verhogen en de bestrijding van de echte overlast verbeteren.

Geluidshinder door het wegverkeer

Hinderlijk verkeersgeluid treft 13% van de inwoners van Vlaanderen. De slechte staat van de rijweg kan de oorzaak zijn van die geluidshinder. Klachten over de slechte staat zijn oplosbaar, zowel door plaatselijk herstel als door de heraanleg van een heel wegvak. Veel moeilijker oplosbaar is de geluidshinder door het drukke (vracht)verkeer op zich. Dat is het geval op autosnelwegen, maar ook op sommige heel drukke N-wegen. Soms is die hinder onvermijdelijk, maar in heel wat gevallen is de hinder terugdringbaar met een geluidsarmere wegdek, ondertunneling, geluidsarmere banden, lagere en gelijkmatige snelheid, hoge geluidsschermen uit geschikt materiaal, isolatie van woningen en een aangepaste ruimtelijke ordening. Geluidsarmere wegdekken zouden het meest kostenefficiënt zijn. Hoogst irritant is natuurlijk plaatselijk verkeerslawaaai dat eenvoudig te bestrijden is, door een gat te dichten, een losliggende betonplaat te vervangen of een putdeksel vast te zetten.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de afgelopen jaren al regelmatig meer aandacht gevraagd voor hinderlijk verkeersgeluid. In aanbevelingen uit 2004 en 2005 is al gevraagd naar een tijdige toepassing van de Europese richtlijn voor omgevingslawaaai en naar systematische geluidsmetingen langs de gewestwegen. Er is nog altijd geen actieplan geluidshinder beschikbaar, terwijl dat er al in juli 2008 had moeten zijn. De nieuwe Vlaamse regering moet kordater en planmatiger de ernstige geluidshinder door het wegverkeer aanpakken.

8 Water, gas en elektriciteit

Waterlekken

De Vlaamse drinkwatermaatschappijen gaan op verschillende manieren om met verborgen waterlekken. De Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening (VMW) houdt haar richtlijnen strikt intern, omdat sommige klanten daar anders misbruik van zouden maken. Het waterverlies door een lek wordt tegen de volledige kostprijs aangerekend, met inbegrip van de saneringsbijdragen en als de factuur toch herzien wordt, dan heeft de klant met een verborgen lek weinig of geen controle op de toegepaste regels en berekening. Andere maatschappijen, zoals de Tussengemeentelijke Maatschappij der Vlaanderen voor Watervoorziening (TMVW), hebben een reglement en een fonds waarmee een tussenkomst wordt toegekend in geval van een onzichtbaar lek.

Uit de klachten blijkt dat heel wat herzieningen na een verborgen lek worden geweigerd wegens een “niet-conforme of niet-reglementaire” constructie of verbinding tussen bijvoorbeeld de boiler en de riolering of tussen de binneninstallatie en een regenwaterput, ook al is alles door een vakman geplaatst.

De Vlaamse drinkwatermaatschappijen, waaronder de VMW als grootste, zouden een klantvriendelijke gedragslijn moeten uitwerken of laten uitwerken door de nog niet operationele Reguleringsinstantie voor Water. Die gedragslijn kan dan opgenomen worden in een eenvormig waterverkoopsreglement dat er nog altijd niet is. De overheid en de watersector zouden bijkomend werk kunnen maken van een overkoepelend compensatiefonds voor lekken, zoals sommige maatschappijen er al één hebben. De regeling van de saneringsbijdragen zou zo aangepast moeten worden dat de drinkwatermaatschappijen geen saneringsbijdragen moeten aanrekenen als het waterverlies het gevolg is van een lek waaraan de klant zelf geen schuld heeft.

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een klantvriendelijkere oplossing voor de hoge waterfactuur en de hoge saneringsbijdrage(n) als gevolg van een verborgen lek, voor een eenvormig verkoopsreglement en voor een reguleringsinstantie voor drinkwater.

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een eenvormig verkoopsreglement en een slagkrachtige reguleringsinstantie voor water.

Energiesubsidies

Om investeringen met het oog op energiebesparingen te stimuleren, heeft de Vlaamse overheid enkele jaren geleden een subsidieregeling uitgewerkt die ondertussen weer is afgeschaft. In 2008 werd een andere regeling uitgewerkt voor wie in geval van energiebesparende investeringen daarvoor geen belastingkorting krijgt omdat hij een laag inkomen heeft en dus te weinig belastingen betaalt. In beide regelingen werd of wordt de subsidie alleen toegekend voor investeringen die gebeurd zijn na een bepaalde stap of datum, terwijl dat bij een deel van de aanvragers niet bekend was en in de regelgeving niet of onduidelijk bepaald is. De aanvraag wordt dan afgewezen terwijl de overheid zegt de energiebesparende maatregelen zoveel mogelijk te steunen.

De Vlaamse overheid, en met name de Vlaamse Regering en het Vlaams Energieagentschap, moeten zorgen voor doeltreffende informatie over en de correcte toepassing van de subsidie- en compensatieregelingen in het kader van energiebesparende investeringen.

9 Welzijn en gezondheid

Zorgregie en wachttijden voor personen met een handicap

Personen met een handicap moeten zorg aangeboden krijgen op een toegankelijke en kwaliteitsvolle manier en met respect voor de menselijke waardigheid en diversiteit. De voorbije legislatuur is het zorgaanbod uitgebreid: er is geïnvesteerd in zorgvraagregistratie en zorggradatie, capaciteitsuitbreiding en flexibilisering van de zorg. Het PersoonsGebondenBudget-experiment werd gestart en de snelprocedure voor PersoonlijkAssistentieBudget-aanvragen werd ingevoerd. Maar met al die inspanningen wordt nog niet tegemoetgekomen aan de vraag. Eind 2008 wachten ongeveer 10.800 personen met urgentiecode 1 en 2 op aangepaste zorg en wachten ongeveer 4400 personen op een PAB. De Vlaamse Ombudsdienst dringt erop aan om, rekening houdend met het zorgvernieuingsproces, een realistisch meerjarenplan uit te werken om de wachtlijsten in de gehandicaptensector in te korten en gestaag weg te werken.

De Vlaamse zorgverzekering

Om vergoeding van de Vlaamse zorgverzekering te kunnen krijgen, moet een zorgbehoevende minstens 35 punten scoren op de BEL-schaal. Die scores worden toegekend door gemachtigde indicatiestellers. Die indicatiestellingen worden als zeer subjectief ervaren en ze worden onvoldoende gemotiveerd. Dit tast de rechtszekerheid van de zorgbehoevende aan. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de indicatiestellingen nauwkeuriger en objectiever moeten worden uitgevoerd. Intussen is de handleiding bij de BEL-scoring verfijnd om de indicatiestelling zo neutraal mogelijk te laten verlopen en de interpretatieverschillen te minimaliseren. Een permanente evaluatie van de indicatiestellingen blijft aangewezen.

Volgens het decreet van 30 maart 1999 over de Vlaamse zorgverzekering moet de gebruiker of zijn vertegenwoordiger een aanvraag indienen om een vergoeding te ontvangen. Die vergoeding wordt dan uitbetaald op de eerste dag van de vierde maand na de aanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat in een aantal gevallen, zoals bij residentiële zorg of bij bepaalde medische aandoeningen, die vergoeding automatisch toegekend moet worden. Op die beleidsaanbeveling werd gedeeltelijk ingegaan door een wijziging in de regelgeving. Het recht op een vergoeding is niet langer gekoppeld aan de datum van de aanvraag, maar gaat in vanaf het ogenblik dat de gebruiker beschikt over een zorgbehoevendheidsattest. Voor de residentiële zorg ontstaat het recht op een vergoeding, met inachtnaam van de carenperiode, vanaf het ogenblik dat de gebruiker opgenomen wordt in een rustoord, rust- en verzorgingstehuis of psychiatrisch verzorgingstehuis. Het recht op een vergoeding ontstaat nog niet helemaal automatisch. Er zijn nog drie beperkingen: de retroactieve toekenning wordt beperkt tot 6 maanden, de eerste maand retroactieve toekenning wordt niet uitgevoerd en alleen wie vanaf 1 januari 2009 een eerste aanvraag indient, komt in aanmerking voor een retroactieve toekenning. De Vlaamse Ombudsdienst dringt erop aan het recht op een vergoeding van de Vlaamse zorgverzekering automatisch toe te kennen.

Jongerenwelzijn

Elk jaar behandelt de Vlaamse Ombudsdienst klachten over de dienstverlening door een CBJ (Comité voor Bijzondere Jeugdzorg) of door een consulent van de sociale dienst van een jeugdrechtsbank. Cliënten klagen over onzorgvuldige dossieropvolging, ontoegankelijke en starre hulpverlening. Voor de Vlaamse Ombudsdienst blijft de vertrouwensrelatie tussen de hulpverleners en de cliënten in de bijzondere jeugdbijstand een aandachtspunt. De afgelopen jaren werden extra inspanningen geleverd om de communicatie tussen de hulpverleners en de cliënten te verbeteren. De Vlaamse Ombudsdienst begrijpt dat dit proces tijd vergt maar dringt

erop aan alle betrokken actoren voldoende te sensibiliseren om de kwaliteit van de hulpverlening nog te verbeteren. Dat stemt overeen met de doelstellingen van de Integrale Jeugdhulp: gepaste hulp snel en vroegtijdig inzetten, vraaggericht werken, een naadloos hulpverleningstraject realiseren, hulpverlening laagdrempelig maken en de hulp intersectoraal beter organiseren.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de Vlaamse overheid, en met name het agentschap Jongerenwelzijn, in uitvoering van de Integrale Jeugdhulp, hulpverleners verder moet sensibiliseren en stimuleren om de kwaliteit van de hulpverlening te optimaliseren.

10 Wonen

Sociaal Wonen

Het decreet van 15 december 2006 heeft de basisbeginselen van de sociale huur in de Vlaamse Wooncode grondig gewijzigd. Die decreetwijziging was de grondslag voor het langverwachte Kaderbesluit Sociale Huur van 12 oktober 2007, dat op 1 januari 2008 in werking is getreden en ondertussen al twee maal is aangepast. Opvallend nieuw zijn de taal- en inburgeringbereidheid voor de (kandidaat)huurders, de mogelijkheid tot lokale inspraak bij de toewijzing van sociale woningen en de berekeningsformule voor de huurprijs. Vooral de volledig nieuwe berekeningswijze van de huurprijs roept vragen op bij de sociale huurder. De Vlaamse Ombudsdienst heeft lange tijd aangedrongen op een informatiepunt voor de sociale huurder, maar de minister wil die informatieplicht toch bij de sociale verhuurder zelf leggen. De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet de sociale huurder beter informeren en met die sociale huurder duidelijker communiceren.

Daarnaast hebben sociale huurders hebben veel vragen rond leefbaarheid en woningkwaliteit. De Vlaamse overheid, en met name de sociale verhuurder, moet sociale huurwoningen in goede staat ter beschikking stellen en zorgen voor het tijdig uitvoeren van onderhoudswerken en herstellingen.

Ook de wachtlijsten blijven een heikel punt. De gemiddelde wachtermijn voor een sociale huurwoning is nu 2,5 jaar, maar er zijn ook klachten over wachtermijnen van 2 tot 6 jaar. Er zijn zowel grote 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.

De Vlaamse overheid moet een gevarieerd en voldoende aanbod van sociale wooneenheden hebben om het recht op wonen voor iedereen te realiseren.

Woonpremies

In 2007 werd er behoorlijk wat achterstand vastgesteld bij de behandeling van de aanvragen voor de toen nieuwe renovatiepremie. De Vlaamse overheid moet ermee rekening houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. Als daar niet op geanticipeerd wordt leidt dit onvermijdelijk tot vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers.

De renovatiepremie bleef 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 de juiste premievoorwaarden niet. 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 toegankelijker moeten maken voor de kandidaat-aanvragers.

De Vlaamse overheid, en met name het agentschap Wonen-Vlaanderen, moet zorgen dat de premie-aanvrager makkelijk toegang heeft tot de juiste premievoorwaarden zoals ze in de regelgeving bepaald zijn.

Meer informatie

Vlaamse Ombudsdienst
Leuvenseweg 86
1000 Brussel
0800 240 50
02 552 48 48

www.vlaamseombudsdienst.be

info@vlaamseombudsdienst.be
klachten@vlaamseombudsdienst.be

U vindt ons Jaarverslag 2008 ook op onze site:

www.vlaamseombudsdienst.be/jv2008/jv2008.pdf (jaarverslag 2008)