

SAMENVATTING FEITEN

De verzoeker heeft op 31 oktober 2009 bij Eandis een premie voor dakisolatie aangevraagd. Eandis doet het nodige om ook de bijkomende premie van de Vlaamse overheid bij het Vlaams Energieagentschap aan te vragen. De verzoeker krijgt de premie van Eandis op 7 december 2009.

De verzoeker informeert op 16 februari 2010 via de 1700 naar zijn bijkomende premie van de Vlaamse overheid. Men heeft hem geantwoord dat er een achterstand was bij het doorsturen van de gegevens door de netbeheerders. Die achterstand zou nadien voor een stuk zijn weggewerkt, maar er zou nog vertraging zitten op de uitbetalingen.

SAMENVATTING KLACHT

Vertraging bij de uitbetaling van de bijkomende dakisolatiepremie van het VEA.

SAMENVATTING ONDERZOEK

Het VEA geeft toelichting bij de procedure voor de toekenning en uitbetaling van de bijkomende dakisolatiepremie van de Vlaamse overheid.

- De netbeheerder bezorgt aan het VEA op de 15^e van elke maand een lijst met dossiers waarvoor de netbeheerder in de voorafgaande maand een huishoudelijke dakisolatiepremie heeft uitbetaald en waarvoor het aantal vierkante meter geïsoleerde oppervlakte minstens 40 bedraagt.
- De medewerkers van het VEA voeren vervolgens een aantal controles uit op de aangeleverde bestanden (premie correct berekend, premiehoogtes groter dan nul, nog geen andere premie uitbetaald op hetzelfde adres, bankrekeningnummer, ...).
- De dossiers waarvoor een probleem wordt vastgesteld, worden teruggekoppeld met de netbeheerder, voornamelijk voor de dubbele aanvragen op eenzelfde adres.
- De feedback van de netbeheerder wordt verwerkt, de betaallijsten worden voorbereid, het financiële dossier wordt opgestart.
- De interne controle van het VEA gaat vervolgens na of het financiële dossier in orde is, waarna het dossier vertrekt naar de Managementondersteunende diensten van het beleidsdomein LNE (MOD LNE).
- De MOD van LNE voeren de globale betaling in in het financiële systeem en het dossier gaat vervolgens naar het Rekenhof voor controle.
- Na goedkeuring door het Rekenhof keert het dossier terug naar de boekhouder van MOD LNE die de CRU (centrale rekenplichtige voor de uitgaven) op de hoogte brengt dat het goedkeuringsproces werd afgerond.
- De betaallijsten worden door de centrale rekenplichtige voor de uitgaven bij Financiën en Begroting als individuele betalingen ingelezen in het bancaire systeem.
- Foutmeldingen inzake rekeningnummers worden teruggekoppeld met het VEA.
- De betaallijsten worden vervolgens uitbetaald.
- Voor de dossiers waarvoor achteraf blijkt dat de bankrekening werd afgesloten, wordt een brief gestuurd naar de betrokkene met de vraag een nieuw bankrekeningnummer op te geven, waarna deze betalingen manueel worden uitgevoerd.

Het VEA streeft ernaar om de dossiers uit te betalen binnen drie maanden na ontvangst van de dakisolatielijst door de netbeheerder. Dat is ook te verwachten doorlooptijd zoals die door het VEA zelf opgegeven wordt op de webpagina over de bijkomende dakisolatiepremie op de website www.energiesparen.be die beheerd wordt door het VEA.

Dit betekent volgens het VEA voor de burger dat de uitbetaling door het VEA van het deel dat gedragen wordt door de Vlaamse overheid, maximum 4,5 maand na ontvangst van de premie van de netbeheerder op de rekening van de aanvrager wordt uitbetaald.

Het VEA wijst erop dat, anders dan door de verzoeker werd gedacht, de netbeheerders op dit ogenblik geen vertraging hebben met het doorsturen van lijsten en dat dit gebeurt zoals afgesproken, zij het wel soms met een paar dagen afwijking. De enige dossiers die met vertraging bij het VEA toekomen zijn die waar op de premieaanvraag het rijksregisternummer ontbreekt. In dergelijk geval kan de netbeheerder wel uitbetalen, maar worden de dossiers nog niet doorgestuurd naar het VEA tot de aanvrager zijn rijksregisternummer heeft doorgegeven. De netbeheerder contacteert dan de aanvrager, telefonisch en per brief.

In het geval van de verzoeker kreeg het VEA het dossier van Eandis door op 20 januari 2010. Het dossier werd door het VEA goedgekeurd en doorgestuurd voor betaling. Eind maart, op het ogenblik van de reactie van het VEA, lag de betaallijst waarin dit dossier werd opgenomen bij het Rekenhof. Het VEA kondigt de uitbetaling aan voor "uiterlijk eind april". Uiteindelijk kreeg de verzoeker op 3 mei 2010 de premie op zijn rekening.

KWALIFICATIE EN NORMEN

Gegronde en voldoende hersteld

Redelijke behandeltermijn (13)

Op de website van het VEA en in het antwoord voor het dossier stelt het VEA een uitbetalingstermijn voorop van drie maanden na doorzending van de dakisolatielijst aan het VEA door de netbeheerder en van maximaal 4,5 maand na uitbetaling door de netbeheerder van zijn premie. In dit geval werd die termijn niet gehaald en heeft het na de uitbetaling door de netbeheerder nog bijna vijf maanden geduurd (van 7-12-2009 tot 3-5-2010) voordat de bijkomende dakisolatiepremie aan de verzoeker was betaald.

Efficiënte coördinatie (14) De dakisolatielijst met het premiedossier van de verzoeker werd blijkbaar door het VEA pas ontvangen op 20 januari 2010 en dus na de 15^e van de maand na de betaling van de netbeheerder aan de verzoeker. Door betere timingafspraken met de netbeheerder, had het VEA een deel van de vertraging in de uitbetaling kunnen vermijden.

VOORSTEL TOT BEMIDDELING / AANBEVELING

- De termijn voor uitbetaling van de bijkomende dakisolatiepremie tot de strikt noodzakelijke duur beperken en de eigen timing nakomen.
- Zorgen voor een snellere uitbetaling door striktere afspraken met de netbeheerders.