

Mee een deel van de oplossing zijn

“Mee een deel van de oplossing zijn” is het thema van het jaarverslag 2015 van Vlaams Ombudsman Bart Weekers. Het is meteen het laatste jaarverslag van het mandaat 2010-2016. Vijf verhalen uit het jaarverslag 2015 illustreren het thema en tonen waar een ombudsdienst voor staat.

1. Zo zien we bij de geruisloze invoering van de **uitdewegboete** van 107 euro bij De Lijn (jv, p. 9) hoe de overheid soms gewoonweg vergeet om met de burger te spreken.
1. De 200.000 **wachtlijstbrieven** in de sociale huur (jv, p. 26) doen ons inzien dat #komafmetkafka nog overal aanwezig is.
1. Het gebrek aan voldoende kwaliteitsgaranties rond de **energiepremies via Eandis en Infrac** (jv, p. 17) zegt iets over de manier waarop de overheid kan uitbesteden binnen vertrouwde kaders.
2. De genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst vertelt over een niet-terugbetaalbare borstamputatie en **reconstructie met eigen weefsel** in één en dezelfde ingreep (jv, p. 29). Het verhaal nodigt uit om de zaken te blijven bekijken van onderuit, vanuit het perspectief van de burger.
3. De noodkreet, ten slotte, van de **overbelaste Vlaamse onderwijsrechter** (jv, p. 38) leert iets over de gezamenlijke ambities voor de collega-toezichthouders, klachtenbehandelaars, ombudsmannen, rechters en alle andere instanties, die geroepen zijn om te antwoorden op onvrede: de wil om onvrede ook echt definitief aan te pakken en op te lossen.

Hierna vindt u de vijf verhalen kort geïllustreerd.

Lees meer op www.vlaamseombudsdienst.be

UITDEWEGBOETE VAN DE LIJN: INFOCAMPAGNE GRAAG (JV, P. 9)

In het klachtenboek 2015 (p. 34) rapporteert De Lijn 45.413 boetes. Dat zijn er 8.000 meer dan in 2014 en het gaat daarbij meestal over zwartrijboetes.

Maar dit jaar vallen toch vooral de 4.000 nieuwe uitdewegboetes op. Zo'n uitdewegboete van 107 euro bestraft het rijden op de vrije busstrook of het hinderen van de doorgang van de tram.

Het valt de Ombudsman op dat er nauwelijks sensibilisering is rond de uitdewegboete, die De Lijn op 1 september 2015 volledig overnam van justitie.

Communicatie is nochtans niet moeilijk, want deze boete speelt in op reizigersbezorgdheid nummer één: een stipte dienstverlening. De Ombudsman vraagt infocampagnes, al is er een heikel punt. Het valt niet uit te leggen waarom de uitdewegboete van 107 euro dubbel zo hoog is als de minnelijke schikking van 55 euro, wanneer niet De Lijn maar wel de politie de doorstroming handhaaft. Hier ligt een opdracht voor het beleid: zorg voor evenwicht.

*Toe-rit-dosering
te Gent
(Kortrijksepoort).
Doorstromings-
handhaving
door de politie;
dus minnelijke
schikkingen,
55 euro.*



*Doorstroming,
ergens in Vlaanderen.
Wanneer De Lijn
hier de doorstroming
handhaaft, bedraagt
de boete voor exact
dezelfde soort hinder
107 euro.*

komaf # metkafka

INSCHRIJVINGSREGISTER SOCIALE HUUR: KOMAF MET ACTUALISATIE (JV, P. 26)

In Vlaanderen wachten 120.000 kandidaat-huurders op een sociale woning. Velen onder hen zijn ingeschreven bij verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen en staan dus op meerdere wachtlijsten.

En zo komt het dat die maatschappijen allemaal samen om het andere jaar rond de 200.000 wachtlijstbrieven versturen naar deze groep van kandidaat-huurders.

Die actualisatiebrieven peilen naar de blijvende interesse van de kandidaat in een woning. Via deze brieven probeert de overheid ook te achterhalen of de kandidaat nog aan de voorwaarden voldoet.

Wie niet reageert, krijgt nog een tweede brief. Sowieso moet alles manueel verwerkt worden. En wee de kandidaat die niet reageert. Al is het door verhuisbeweging of slordige briefbestelling. Hij of zij wordt geschrapt van de wachtlijst en gesanctioneerd met het verlies van de maandelijkse huurpremie (vaak 150 euro) voor kandidaten die vier jaar op een woning wachten.

Teveel rompslomp en onevenredige gevolgen tegenover het beoogde doel: namelijk, weten of de kandidaat nog interesse heeft en of hij nog aan de voorwaarden voldoet.

Automatische toekenning van rechten maakt komaf met deze actualisatie. De overheid heeft immers toegang tot databanken (Kruispunt Sociale Zekerheid) waar een aantal belangrijke voorwaarden kunnen worden getoetst. En ook bij elke toewijzing van een sociale huurwoning wordt sowieso nagegaan of de kandidaat aan alle voorwaarden voldoet. Daarvoor moet Vlaanderen geen 200.000 brieven sturen elke twee jaar.

“ Uitbesteden binnen vertrouwde kaders. ”

ENERGIEPREMIES EANDIS EN INFRAx: MEER GARANTIES = MEER VERTROUWEN (JV, P. 17)

Het klachtenboek (p. 178) vertelt hoe er ultiem, in een samenwerking tussen Ombudsman en Vlaamse overheid, dan toch een energiepemie was voor een zeventigtal slachtoffers van het faillissement van enkele aannemers. Zo kan alsnog meer dan 43.000 euro aan energiepremies toegekend worden.

De Vlaamse overheid kent deze premies niet zelf toe: die taak werd uitbesteed aan de netbeheerders Eandis en Infrac. Wanneer die een aanvraag afwijzen, zoals aanvankelijk het geval was bij die faillissementen, dan weet de burger niet waar naartoe. De Ombudsman ziet mails alle richtingen uitgaan. Naar de voormalige zaakvoerder, de curator, de gemeente, de netbeheerder, het Vlaams Energieagentschap, het betrokken kabinet, de Koning, de Vlaamse Ombudsdienst zelf,...

Wat een contrast met die andere woonpremies van de Vlaamse overheid zoals de renovatiepemie, de aanpassingspemie, de verbeteringspemie,... Hier vermelden de regelgeving en de weigeringsbrief telkens netjes de controle- en beroepsmogelijkheden. En er is bijvoorbeeld een website met aanvullende informatie die ook verwijst naar de garanties uit het Klachtendecreet en het Ombudsdecreet.

Voor de energiepremies van Eandis en Infrac, die vaak een veelvoud bedragen van de premies van Wonen Vlaanderen, zijn er te weinig kwaliteitswaarborgen. Nochtans hebben de aanvragers van zulke energiepremies recht op dezelfde garanties als aanvragers van gelijksoortige premies die door de Vlaamse overheid zelf worden afgehandeld.

Als de overheid taken doorschuift, dan moeten burger en Ombudsman kunnen vertrouwen op een behoorlijke invulling ervan. Deze aanbeveling wordt des te relevanter nu de netbeheerders steeds meer taken toegeschoven krijgen.

“ Bekijk het ook eens
uit mijn perspectief. ”

BORSTRECONSTRUCTIE MET EIGEN WEEFSEL: VLAANDEREN KAN VOORBEELD ZIJN

Een stijgend aantal personen vindt de weg naar de genderkamer van de Vlaamse Ombudsdienst voor meldingen over geslachtsdiscriminatie. In vele gevallen richt een klacht zich tot een ander individu of een organisatie. Soms komt de Vlaamse overheid zelf in beeld.

Zo is er die ene Vlaamse ambtenaar die wegens ziekte een borstamputatie en reconstructie met eigen weefsel in één en dezelfde ingreep liet uitvoeren. De verzekeraar goochelt momenteel met woorden, om geen tussenkomst (van nu alvast 2500 euro) te moeten voorzien voor de reconstructie, terwijl dit op basis van de polis wel mogelijk is.

Deze problematiek treft heel wat vrouwen. Ze zitten op een dieptepunt in hun leven en vragen aan de Vlaamse overheid, die hen verzekert, om hen te behoeden voor dit bijkomende gevecht.

De ombudsvrouw gender vraagt de Vlaamse overheid om dit specifieke geval ter harte te nemen en meteen alle, door de Vlaamse overheid verzekerde personen, te beschermen. En dit bij voorkeur op basis van de huidige polis.

De Vlaamse overheid kan een voorbeeld stellen. En wanneer het in Vlaanderen beweegt, gaan weldra misschien de zaken in heel België vooruit.

“ Los geschillen definitief op. ”

JURIDISERING ONDERWIJS: EEN KANTELPUNT

Het recente jaarverslag van de eigen Vlaamse onderwijsrechter, de Raad voor betwistingen inzake studievoortgangsbepalingen, bevat een opmerkelijke noodkreet. Deze Raad is de speciale rechter voor gebuisde studenten in ons hoger onderwijs, maar deze rechter laat in zijn laatste jaarverslag weten:

“binnen de huidige organisatievorm (...) zijn limieten bereikt (te hebben), wil de Raad binnen een korte termijn uitspraak blijven doen en bovendien de kwaliteit van de arresten handhaven.”

Deze Raad startte in 2005 met 48 verzoekschriften. In 2014 zijn er dat al 540, terwijl de Raad nog altijd met drie rechters werkt die slechts één dag per week zetelen. Ondertussen moeten studenten soms al vier maanden wachten op een uitspraak, in plaats van de verwachte 15 dagen. Zeker na de juni-sessie weegt dat wachten zwaar.

De Vlaamse Ombudsman is erg bezorgd om trage rechtspraak, want snelheid is cruciaal bij het werkelijk definitief oplossen van onderwijsgeschillen. Andere Vlaamse bestuursrechters leren ons trouwens hoe taai achterstand is: de Raad voor Vergunningsbetwistingen kan tot de dag van vandaag de belofte niet waarmaken om alle oude zaken uit 2011 definitief weg te werken.

De dwingende ambitie om onvrede definitief op te lossen, veronderstelt dat het beleid de Vlaamse onderwijsrechtspraak over dit kantelpunt tilt. De rechtsbescherming van de studenten hoger onderwijs moet verbeterd worden, hetzij door de Raad te versterken, hetzij door de instroom van de beroepen te herbekijken bijvoorbeeld door de interne beroepsprocedures binnen de hogescholen en universiteiten te versterken.