

V L A A M S P A R L E M E N T



Zitting 1999-2000

19 juni 2000

VLAAMSE OMBUDSDIENST

Jaarverslag 1999

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken
uitgebracht door de heer Sven Gatz
(5.1 voorstellen en 5.3 algemene aanbevelingen)**

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Norbert De Batselier.

Vaste leden :

de heer Ludwig Caluwé, mevrouw Brigitte Grouwels, de heren John Taylor, Mark Van der Poorten ;

de heren André Denys, Marc van den Abeelen, Francis Vermeiren, Paul Wille ;

mevrouw Hilde De Lobel, de heren Joris Van Hauthem, Karim Van Overmeire ;

de heren Norbert De Batselier, Leo Peeters ;

de heer Dirk Holemans ;

de heer Sven Gatz.

Plaatsvervangers :

mevrouw Maria Tyberghien-Vandenbussche, de heer Luc Van den Brande, mevrouw Mieke Van Hecke, de heer Eric Van Rompuy ;

de heren Louis Bril, Frans De Cock, Karel De Gucht, Gilbert Van Baelen ;

de heren Felix Strackx, Luk Van Nieuwenhuysen, Miel Verrijken ;

de heren Gilbert Bossuyt, Dany Vandenbossche ;

de heer Jos Geysels ;

de heer Etienne Van Vaerenbergh.

Zie :

41 (1999-2000)

– Nr. 1 : Jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman	4
II. Bespreking	7
III. Conclusie	9

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken besprak op 13 juni 2000 het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst. Meer bepaald boog de commissie zich over de voorstellen (5.1) en de algemene aanbevelingen (5.3) uit het jaarverslag.

Ten einde een gevolg te geven aan de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag, besloot de commissie om een voorstel van resolutie uit te werken, waarin de Vlaamse regering gevraagd wordt kennis te nemen van en rekening te houden met de algemene aanbevelingen vervat in punt 5.3 van het jaarverslag.

Met betrekking tot de voorstellen vervat in punt 5.1, was de commissie van oordeel dat hieraan ook op initiatief van parlementsleden gevolg kan worden gegeven.

I. INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER BERNARD HUBEAU, VLAAMS OMBUDSMAN

De heer Bernard Hubeau verwijst naar de overhandiging van het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst op 26 april 2000 aan het Vlaams Parlement. Bij die gelegenheid werd een presentatie gegeven van een aantal algemene beschouwingen en cijfergegevens uit het jaarverslag. De spreker dankt de commissie dat hij nu de gelegenheid krijgt om meer in detail in te gaan op een aantal voorstellen en aanbevelingen. Het gaat meer bepaald om de voorstellen en aanbevelingen uit deel 5.1 en 5.3 uit het jaarverslag 1999.

De heer Hubeau merkt op dat de voorstellen en aanbevelingen gericht zijn aan het Vlaams Parlement, de Vlaamse regering en de Vlaamse overheidsdiensten. Meestal gaat het om voorstellen en aanbevelingen die betrekking hebben op de implementatie van de regelgeving en de wijze waarop de Vlaamse overheid zich daarvoor organiseert. Niettemin is het belangrijk dat het parlement kennis neemt van de algemene, thema-overstijgende aanbevelingen en voorstellen en dat wordt nagegaan welke opvolging daaraan kan worden gegeven.

Sommige voorstellen en aanbevelingen lenen zich tot decreetgevend werk. In een aantal gevallen zijn er daaromtrent overigens al initiatieven in voorbereiding, bijvoorbeeld inzake het klachtrecht. Andere voorstellen en aanbevelingen zijn eerder gericht naar de uitvoerende macht en kunnen op het ter-

rein worden gerealiseerd zonder decretale of wettelijke initiatieven. De wetgevende macht zou kunnen controleren in welke mate daaraan opvolging wordt gegeven door de Vlaamse administratieve overheden en de Vlaamse openbare instellingen (VOI's).

De heer Hubeau verklaart dat er in het jaar 1999 (van 1 maart tot 31 december) een 2.000-tal signalen van burgers werden ontvangen door de ombudsdienst. Daarvan werden er 1.240 als echte klachtendossiers behandeld. Een 800-tal daarvan werden er effectief beoordeeld. Achter elk van de voorstellen en aanbevelingen zit dus een verhaal van burger x, y of z. Sommige voorstellen en aanbevelingen hebben een heel ruim draagvlak omdat zij betrekking hebben op klachten en ervaringen van een groot aantal burgers.

De voorstellen en aanbevelingen kunnen in drie categorieën worden onderverdeeld :

1. thematische aanbevelingen : het gaat hier bijvoorbeeld om aanbevelingen in verband met fiscaliteit, milieu, afvalwaterheffing. Deze aanbevelingen worden besproken in de inhoudelijk bevoegde commissies ;
2. voorstellen die te maken hebben met de positie van de Vlaamse Ombudsdienst binnen het Vlaamse institutionele landschap. Deze voorstellen hebben tot doel om de klachtbehandeling op Vlaams niveau zo goed mogelijk te organiseren ;
3. voorstellen om de dienstverlening op Vlaams niveau te verbeteren. Deze voorstellen werden geput uit de thematische behandeling van de klachten en hebben dus een thema-overstijgend karakter.

De heer Hubeau is er zich van bewust dat sommige aanbevelingen en voorstellen als evidenties kunnen overkomen. In al hun eenvoud en concreetheid gaat het echter om zaken die leven bij de mensen. Het kan alleszins geen kwaad om ook die eenvoudige, evidente en concrete zaken effectief te benoemen. Zo zal iedereen bijvoorbeeld akkoord zijn dat elk dossier een redelijke behandeltermijn moet krijgen. In de praktijk blijkt echter dat er daaromtrent nog inspanningen moeten worden geleverd.

De heer Hubeau overloopt vervolgens de verschillende voorstellen en aanbevelingen en licht ze kort toe.

5.1 Voorstellen (blz. 168-169 van het jaarverslag)

Voorstel 1999 – 01 : De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure voor de burger te verduidelijken.

De heer Hubeau merkt op dat heel wat klachten te maken hebben met het algemeen beleid, de decreetgeving en allerlei reglementeringen. Het gaat hier om klachten die eigenlijk niet thuishoren bij de ombudsdienst. Voor dergelijke klachten is er immers een verzoekschriftenprocedure uitgewerkt. Momenteel is een ambtelijke werkgroep bezig om voorstellen uit te werken voor een wederzijds doorverwijzingssysteem tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de verzoekschriftenprocedure. In het verzoekschriftendecreet is reeds een – weliswaar vrij abstracte – doorverwijzingsmogelijkheid opgenomen. Er wordt nu onderzocht hoe men de wederzijdse doorverwijzing zo efficiënt mogelijk kan maken.

Voorstel 1999 – 02 : De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er onderzocht wordt of een gerechtelijke procedure opgeschort kan worden tijdens de klachtenbehandeling door een parlementaire ombudsdienst. Beroep doen op een ombudsdienst wordt voor de burger op die manier een reël alternatief voor een gerechtelijke procedure.

De heer Hubeau stelt voor te onderzoeken of op termijn de tussenkomst van ombudslieden kan gelden als een valabel alternatief voor gerechtelijke procedures. Men mag dit uiteraard niet veralgemenen, maar in sommige gevallen kan men vaststellen dat de mensen de ombudsdienst beschouwen als een voortraject of opstap naar een mogelijke gerechtelijke procedure. Momenteel schorst het indienen van een klacht bij de ombudsdienst de procedurele termijnen niet. Veel mensen mikken tegelijk op verschillende paarden en wachten de tussenkomst van de ombudsdienst niet af vooraleer te gaan procederen. In sommige landen zoals Frankrijk heeft het indienen van een klacht bij de parlementaire ombudsdienst een schorsend effect. Ook de federale ombudslieden stellen in hun drie eerste jaarverslagen een gelijkaardige maatregel voor.

Voorstel 1999 – 03 : De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat er werk wordt gemaakt van een “klachten-decreet”.

De heer Hubeau merkt op dat er hieromtrent reeds een breed gedragen voorstel van decreet werd uitgewerkt (zie *Parl. St. VI. Parl. 1999-2000*, nr. 272/1). De spreker juicht dit initiatief toe. Hij

wijst erop dat de informatieverplichting van de overheid opgenomen is in het openbaarheidsdecreet van 18 mei 1999. De tweedelijsklachtenbehandeling zit vervat in het ombudsdecreet. Een eerste schakel, die in het ombudsdecreet is opgenomen als ontvankelijkheidsvoorwaarde, ontbreekt echter nog. Dit betekent dat klachten van burgers die niet op de eerste lijn hebben geklaagd, voor de Vlaamse Ombudsdienst niet ontvankelijk zijn. Met het oog op de responsabilisering van de administratieve overheden, zou het een goede zaak zijn moest men de klachtenbehandeling op de eerste lijn organiseren.

Voorstel 1999 – 04 : De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor het mogelijke beroep op de Vlaamse Ombudsdienst te vermelden op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

De Vlaamse overheidsdiensten zouden – in het kader van de actieve openbaarheid – zelf zoveel mogelijk de burgers erop moeten wijzen dat zij eerst bij de dienst zelf terecht kunnen en dat zij daarna op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep kunnen doen. Het is aangewezen dat de overheidsdiensten die dubbele klachtenprocedure vermelden op hun informatieve en besluitvormingsdocumenten.

Voorstel 1999 – 05 : De Vlaamse Ombudsdienst stelt voor dat de overheid zich bezint over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

Volgens de heer Hubeau bestaat er momenteel in Vlaanderen een ongelijke invulling van de lokale ombudsfunctie. Weliswaar is het niet de taak van het parlement om op dat vlak een doorbraak te forceren. Niettemin wordt vastgesteld dat het voor de mensen vaak onduidelijk is of er een lokale ombudsdienst bestaat, waarvoor die desgevallend bevoegd is, wanneer men zich toch tot de Vlaamse of federale ombudsman moet wenden, enzovoort. Vanuit het parlement zou een signaal kunnen worden gegeven om enige duidelijkheid te verschaffen in het ombudslandschap.

5.3 Algemene aanbevelingen (blz. 174 – 175 van het jaarverslag)

Voorstel 1999 – 30 : De bezwaarprocedures moeten veralgemeend worden.

De heer Hubeau stelt dat de Vlaamse regelgeving verschillende bezwaarprocedures bevat (bijvoorbeeld inzake de onroerende voorheffing). Inzake het kijk- en luistergeld bijvoorbeeld bevat de regle-

mentering geen bezwaarprocedure. Het hangt blijkbaar af van de goodwill van de betrokken administratie om al dan niet op bezwaren in te gaan. In een modern fiscaal bestuur echter zouden de bezwaarprocedures moeten worden veralgemeend.

Voorstel 1999 – 31 : De bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet waar nodig verder worden verbeterd.

De heer Hubeau is van oordeel dat er al heel wat inspanningen werden geleverd om de bereikbaarheid van de overheidsdiensten te verbeteren. Toch zijn er heel wat burgers die met hun vragen of klachten over de onroerende voorheffing, kijk- en luistergeld of milieuheffing niet binnen geraakten op de betrokken diensten.

Voorstel 1999 – 32 : Interne organisatorische redenen mogen geenszins de klantvriendelijkheid en de dienstverlening van de Vlaamse overheid nadelig beïnvloeden.

Redenen van interne aard bij de Vlaamse overheidsdiensten mogen volgens de heer Hubeau niet als alibi worden gebruikt voor een slechte of geringe organisatie van de bereikbaarheid of de klantvriendelijkheid. Ook de uitbesteding van een overheidstaak aan een externe partner via outsourcing mag geen invloed hebben op de kwaliteitseisen die de Vlaamse overheid stelt ten aanzien van de uitvoering van haar kerntaken. Ingeval van outsourcing moet de Vlaamse overheid de externe partner dezelfde kwaliteitseisen opleggen als diegene die ze zichzelf oplegt.

Voorstel 1999 – 33 : De behandeltermijnen bij aanvragen en briefwisseling moeten redelijk zijn.

Hoewel het hier om een evidentie gaat, heeft men bij de ombudsdienst toch kunnen vaststellen dat op 2 terreinen, met name de stedenbouwkundige aanvragen en de aanvragen voor loopbaanonderbreking, de termijnen eigenlijk niet meer redelijk zijn. Inzake de stedenbouwkundige aanvragen werden intussen wel al maatregelen getroffen door de Vlaamse regering. Indien men bij de Vlaamse overheid verwacht dat een dossier lang kan aanslepen, zou men dat beter organisatorisch incalculeren en werken met tussenberichten aan de aanvrager. Sommige diensten zullen stellen dat die tussenberichten opnieuw extra werk zullen meebrengen. Hier is het zaak om een evenwicht te vinden tussen efficiëntie en klantvriendelijkheid.

Voorstel 1999 – 34 : De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens

waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen en te gebruiken bij de behandeling van aanvragen.

De heer Hubeau merkt op dat er bij de diverse Vlaamse overheidsdiensten en VOI's heel wat gegevens bekend zijn. Toch worden die gegevens niet gekoppeld wanneer er aanvragen door burgers ingediend worden. Een gezin dat bijvoorbeeld een studietoelage aanvraagt voor middelbaar onderwijs, moet opnieuw dezelfde fiscale documenten indienen als het een studietoelage voor hoger onderwijs wenst te bekomen. Nochtans zou via een eenvoudige ingreep een koppeling van dergelijke gegevens bekomen kunnen worden. In veel gevallen kunnen de overheden de nodige gegevens zelf intern verzamelen.

Voorstel 1999 – 35 : De Vlaamse overheid moet streven naar coördinatie tussen haar verschillende diensten zodat zij ten aanzien van de gebruiker een eenduidige houding aanneemt.

Interne coördinatie vergt dat de verschillende diensten van de Vlaamse overheid ten aanzien van de burger eenzelfde houding zouden aannemen, bijvoorbeeld bij de vergunningverlening.

Voorstel 1999 – 36 : Toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven.

De heer Hubeau meent dat met name inzake de actieve informatieverstrekking er nog extra inspanningen kunnen worden geleverd. Ter illustratie verwijst hij naar de afvalwaterheffing. Bepaalde groepen zoals gehandicapten of bejaarden die van het gewaarborgd inkomen genieten, hebben op dat vlak recht op een vrijstelling. Als men dan het aantal vrijstellingen vergelijkt met het aantal bejaarden met een gewaarborgd inkomen, blijkt dat slechts een deel van de rechthebbenden die vrijstelling ook effectief aanvraagt. Er is dus enerzijds nood aan een actieve informatieverstrekking en anderzijds aan een automatisering van de aanvraag van de vrijstelling. Er is immers gebleken dat de rechthebbenden op een gewaarborgd inkomen elk jaar opnieuw hun vrijstelling van de afvalwaterheffing moeten aanvragen, zelfs al zijn hun gegevens ongewijzigd gebleven.

Voorstel 1999 – 37 : Het streven van de Vlaamse overheid naar een éénloketsysteem moet worden concreetiseerd.

De heer Hubeau wijst erop dat het streven naar een éénloketsysteem is opgenomen in het Vlaams

regeerakkoord en dat het ook leeft bij verschillende administratieve overheden. Dit principe zou alleszins verder moeten uitgewerkt worden. Om een en ander uit te testen, is de keuze terecht gevallen op de beleidsdomeinen fiscaliteit en wonen. Er moet echter nog heel wat denkwerk gebeuren om uit te maken wat het éénloketsysteem precies moet inhouden, op welk niveau het moet worden georganiseerd, enzovoort. Het idee om het voor de burger gemakkelijker te maken om in contact te treden met de overheid, verdient alleszins verdere uitwerking.

Voorstel 1999 – 38 : De Vlaamse overheid moet streven naar een consequente en correcte toepassing van de bestaande regelgeving.

Men heeft bij de Vlaamse Ombudsdienst opgemerkt dat regelgeving aanleiding kan geven tot uiteenlopende interpretaties. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de beoordeling van eventuele fraude inzake het kijk- en luistergeld. Daar waar mogelijk zou de regelgeving moeten worden verfijnd om uiteenlopende interpretaties te voorkomen. Anderzijds zouden de overheden onderling een correcte en consequente handelwijze kunnen afspreken.

Besluit

De heer Hubeau besluit dat de voorstellen en aanbevelingen vaak evident lijken. Toch gaat het om zaken die de Vlaamse Ombudsdienst in 1999 dagelijks heeft ervaren. De boodschap is zo eenvoudig en duidelijk mogelijk overgebracht. De spreker hoopt dat er daaromtrent een debat kan ontstaan en dat er rond een aantal voorstellen en aanbevelingen een doorbraak kan gemaakt worden. De Vlaamse Ombudsdienst is alleszins bereid om op basis van de opgedane ervaringen mee te werken aan voorstellen tot verbetering van bestaande procedures of regelgeving.

II. BESPREKING

Algemene beoordeling

Mevrouw *Mieke Van Hecke* wenst vooreerst de Vlaamse ombudsman en zijn medewerkers te feliciteren voor het geleverde werk. Zonder afbreuk te willen doen aan de verdiensten van de vorige ombudsman, is zij van oordeel dat de ombudsdienst de stap naar de volwassenheid heeft kunnen zetten. Vanuit de honderden klachtendossiers is men er immers in geslaagd om aanbevelingen en voorstellen op een ruimere basis te formuleren.

De heer *Sven Gatz* meent dat de voorstellen en aanbevelingen in al hun eenvoud goed zijn en dat ze ook een verlengstuk moeten krijgen. Aan sommige aanbevelingen kan het parlement zelf gevolg geven ; in een aantal andere gevallen zal men naar de juiste weg moeten zoeken opdat de regering de aanbevelingen opneemt in de manier van besturen.

De heer *André Denys* feliciteert de Vlaamse Ombudsdienst met zijn eerste jaarverslag. Men heeft een sterk werkstuk afgeleverd, dat misschien minder mediatiek is maar dat anderzijds meer voldragend lijkt dan de jaarverslagen van de vroegere ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap. Ook lijkt het voorliggende jaarverslag meer bruikbaar voor het parlement. De fractie van de spreker kan zich zeker terugvinden in de huidige werking van de Vlaamse Ombudsdienst.

De heer *Norbert De Batselier* is van oordeel dat het voorliggende jaarverslag – net als de vroegere overigens – getuigt van een grote degelijkheid. Het is voor de spreker duidelijk dat men op basis van de voorstellen en aanbevelingen een aantal inductieve en deductieve redeneringen kan opbouwen, die de aanzet kunnen geven tot een beter beleid.

Evolutie in het klachtenbeeld ?

De heer *Sven Gatz* merkt op dat de huidige Vlaamse Ombudsdienst, in tegenstelling tot de vorige, een parlementaire ombudsdienst is. Hij vraagt of er in vergelijking met de door de vorige ombudsman geregistreerde klachten een evolutie waar te nemen is. Zijn er bepaalde domeinen waar er momenteel meer klachten over ingediend worden ?

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat er globaal genomen weinig verandering optreedt in de signalen die de burger uitzendt. De typische klachtdomeinen zijn en blijven wonen, studietoelagen, milieu en ruimtelijke ordening. Volledig nieuw is wel het hoofdstuk over de Vlaamse fiscaliteit. De vorige ombudsdienst verklaarde zich hiervoor onbevoegd en gaf dus geen gevolg aan dergelijke klachten. Op basis van het nieuwe ombudsdecreet kan men echter niet anders dan ook de klachten over de Vlaamse fiscaliteit in behandeling nemen. Nieuw is ook de bevoegdheid wat de werking van de VOI's betreft. Momenteel gaat het nog slechts over 15% van de klachten, wat ook te wijten is aan het feit dat deze bevoegdheid betreffende de VOI's nog maar weinig bekend is bij het grote publiek. Bij die VOI's is het de Vlaamse Milieumaatschappij, die instaat voor de afvalwaterheffing, die de meeste klachten uitlokt.

De heer Hubeau stelt dat men getracht heeft de aanbevelingen uit het laatste jaarverslag van de vroegere ombudsdienst als uitgangspunt te nemen voor de eigen aanbevelingen. Uiteraard werden de aanbevelingen die niet meer relevant geacht werden, niet meer hernomen. Niettemin heeft men de band met de vorige jaarverslagen willen behouden door de aanbevelingen terug op te nemen en te bespreken.

Afstemming van klachten- en verzoekschriftenprocedure (voorstel 1999 – 01)

Mevrouw Mieke Van Hecke verwijst naar het voorstel om de relatie tussen de ombudsfunctie en de verzoekschriftenprocedure te verduidelijken. In het verzoekschriftendecreet werd die afstemming reeds gedeeltelijk geregeld. Voor een correcte afstemming en het inbouwen van logische doorverwijzingsmogelijkheden moeten er echter nieuwe initiatieven worden genomen.

De heer Norbert De Batselier stelt dat men via parlementaire initiatieven kan komen tot een betere afstemming van klachten- en verzoekschriftenprocedures.

Schorsing van gerechtelijke procedures (voorstel 1999 – 02)

Verwijzend naar het voorstel om een gerechtelijke procedure te schorsen ingeval van gelijktijdige indiening van een klacht bij de parlementaire ombudsdienst, meent mevrouw Mieke Van Hecke dat het eenvoudiger zou zijn om te beginnen met een schorsing van de administratieve beroepsprocedures. Allicht is dat ook intern te regelen. Een schorsing van een gerechtelijke procedure ingeval van een klacht bij de ombudsdienst, lijkt heel wat moeilijker te realiseren.

De heer André Denys sluit zich aan bij de bedenkingen van de vorige spreker. Ook hij vindt het voorstel om een gerechtelijke procedure te schorsen ingeval van gelijktijdige klacht bij de parlementaire ombudsdienst, te vergaand.

Lokale ombudsdiensten (voorstel 1999 – 05)

Mevrouw Mieke Van Hecke raadt iedereen de lectruur aan van een werkstuk over lokale ombudsdiensten van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten en het Permanent Overleg van Lokale Ombudslieden (POLO). Er is volgens de spreker een zekere verzadiging opgetreden inzake de ombudsdiensten. De oprichting van extra lokale om-

budsdiensten moet dan ook met een zekere terughoudendheid benaderd worden. Op het lokale niveau overheerst een enorme verwarring over de terminologie van klachtendienst enerzijds en ombudsdienst anderzijds. Volgens de spreker moet men op lokaal niveau, zowel in de kleine als de grote gemeenten, beginnen met een correct werkende interne klachtendienst. De externe bewaking van de toepassing van de regelgeving en van de principes van behoorlijk bestuur, is op het lokale niveau niet zo vanzelfsprekend omwille van de te nauwe verbondenheid van de lokale ombudsdienst met het lokaal bestuur. De eerste betrachting moet zijn dat iedere gemeente beschikt over een goed werkende klachtendienst. De behoefte aan een lokale ombudsdienst wordt daardoor vanzelf verminderd. Als men vandaag spreekt over de behoefte aan een lokale ombudsdienst, bedoelt men in feite dat er nood is aan een lokale klachtendienst. De spreker kondigt aan dat zij terzake een voorstel van resolutie zal voorleggen, waarin de minister van Binnenlandse Aangelegenheden gevraagd zal worden de begripsverwarring tussen een lokale ombudsdienst en een lokale klachtendienst uit te klaren. Op die manier zou ook de huidige verwarring die bij de gebruikers bestaat, kunnen worden weggenomen.

De heer Norbert De Batselier kan de vorige spreker bijtreden wat haar pleidooi voor een lokale klachtendienst betreft. In zijn gemeente bestaat er ook een ombudsdienst, die in de feiten echter louter als klachtendienst optreedt. De spreker verwijst naar het voorstel 1999 – 05 waarin gepleit wordt voor overleg tussen gewestelijke en federale overheden met het oog op de uitwerking van een kaderregeling voor de organisatie van een (inter)gemeentelijke ombudsfunctie. Hij staat terughoudend tegenover het opleggen van een lokale ombudsdienst en vraagt zich af wie dan voor de financiering moet instaan. De voorbije jaren kregen de gemeenten vanwege de federale en gewestelijke overheden immers veel nieuwe taken en verplichtingen opgelegd, zonder dat ook de daarbijhorende middelen werden overgedragen.

Mevrouw Mieke Van Hecke meent dat een gemeente autonoom moet kunnen beslissen om al dan niet een lokale ombudsdienst op te richten. Waar de gemeenten eventueel wel behoefte aan hebben, zijn richtlijnen die men moet volgen om te beantwoorden aan de principes van een goede klachtendienst of desgevallend ombudsdienst. Zij moeten weten wat de finaliteit is van zo 'n dienst en wat de voorwaarden zijn om die efficiënt te organiseren. De spreker is dus zeker geen voorstander van een kaderdecreet.

Doorstroming van de aanbevelingen naar de Vlaamse regering (deel 5.3)

Mevrouw *Mieke Van Hecke* merkt op dat de aanbevelingen verwoord in deel 5.3 eigenlijk allemaal aan de Vlaamse regering gericht zijn. Uiteindelijk gaat het daar om de optimalisering van het werk van de Vlaamse administratieve overheden. De vraag is nu op welke manier die aanbevelingen aan de Vlaamse regering moeten worden overgemaakt, zodat er ook een concrete uitvoering aan kan worden gegeven. De spreker verwijst naar het protocol voor de relaties tussen de Vlaamse Ombudsdienst en de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest. Dit protocol regelt eigenlijk vooral de omgekeerde beweging, namelijk op welke manier de ombudsdienst bij de administratie inlichtingen kan verkrijgen en individuele aanbevelingen kan doen. De terugkoppeling van het jaarverslag naar de regering en het gevolg dat er op dat niveau aan het jaarverslag moet worden gegeven, wordt in het protocol niet geregeld. Vandaar zou men vanuit de commissie op basis van de aanbevelingen een voorstel van resolutie kunnen uitwerken, waarin de Vlaamse regering gevraagd wordt kennis te nemen van en rekening te houden met de aanbevelingen. Misschien moet ook het ontbrekend luik in het protocol worden aangevuld, namelijk wat er moet gebeuren met de aanbevelingen die gericht zijn naar de Vlaamse regering. Vervolgens zou het parlement na verloop van tijd kunnen controleren wat de regering met die aanbevelingen heeft gedaan.

De heer *André Denys* stelt dat er een concreet gevolg moet worden gegeven aan de voorstellen en aanbevelingen. Dat kan gebeuren via een voorstel van resolutie of via een aanpassing van het bovengenoemde protocol. De spreker is er eerder voorstander van dat de aanbevelingen naar de regering zouden doorstromen via een parlementair initiatief, met name een voorstel van resolutie.

De heer *Norbert De Batselier* meent dat er in deel 5.3 ook algemene aanbevelingen staan die men niet noodzakelijk naar de regering moet doorschuiven, maar waarrond er ook parlementaire initiatieven kunnen worden genomen. Op het ogenblik dat de decreetevaluatie is opgestart, is het parlement daarvoor ook beter gewapend. Inzake de bezwaarprocedures bijvoorbeeld zou men moeten kunnen komen tot een correcte procedure waarin alle betrokken partijen voldoende aan hun trekken kunnen komen, zonder dat die bezwaarprocedures worden aangewend om zaken op de lange baan te schuiven. Het procederen omwille van de procedure moet met andere woorden vermeden worden.

Volgens de heer *De Batselier* kan op basis van de algemene aanbevelingen een voorstel van resolutie worden opgemaakt, maar dat neemt niet weg dat er rond een aantal van die aanbevelingen ook eigen parlementair werk kan worden verricht. Het uitwerken van een éénloketsysteem, de verbetering van de informatieverstrekking, van de bezwaarprocedures en van de bereikbaarheid van de overheidssdiensten zijn enkele voorbeelden van onderwerpen die men voortdurend onder de aandacht van de regering en van haar ministers kan brengen, bijvoorbeeld naar aanleiding van begrotingsbesprekingen.

Mevrouw *Mieke Van Hecke* vraagt of er naast het uitwerken van een voorstel van resolutie ook een aanpassing van het protocol tussen de ombudsdienst en de Vlaamse overheid kan worden overwogen, zodat de aanbevelingen beter zouden kunnen doorstromen naar de Vlaamse overheid.

De heer *Norbert De Batselier* merkt op dat in artikel 12 van het protocol al de mogelijkheid is opgenomen dat de Vlaamse Ombudsdienst aanbevelingen richt aan de Vlaamse overheid. Dergelijke aanbevelingen zijn weliswaar verbonden aan individuele klachten, maar ook de in het jaarverslag geformuleerde voorstellen en aanbevelingen komen uiteindelijk voort uit individuele klachten.

De heer *Bernard Hubeau* bevestigt dat in het ombudsdecreet al een wisselwerking met de administratie en de Vlaamse regering is opgenomen. De spreker suggereert dat men inzake de voorstellen en aanbevelingen een opvolgingssysteem zou opzetten. Het voorliggende jaarverslag zou dan kunnen dienen als nulmeting, waarna men dan in de volgende jaarverslagen kan nagaan welke evolutie er is opgetreden.

Volgens mevrouw *Mieke Van Hecke* zou er inzake de opvolging van de voorstellen en aanbevelingen eerder een automatisme moeten worden ingebouwd. De Vlaamse Ombudsdienst en het parlement zouden met andere woorden automatisch op de hoogte moeten worden gehouden van het gevolg dat er aan de voorstellen en aanbevelingen wordt gegeven. Dat lijkt efficiënter dan dat men per voorstel via een interpellatie of vraag om uitleg informeert naar de voortgang.

III. CONCLUSIE

De commissie is het erover eens dat op basis van de algemene aanbevelingen vervat in punt 5.3 een voorstel van resolutie wordt uitgewerkt. Een tekst-

voorstel zal ter goedkeuring aan de commissie zal worden voorgelegd.

De verslaggever,

Sven GATZ

De voorzitter,

Norbert DE BATSELIER
