

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



Zitting 2004-2005

26 januari 2005

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**– van de heer Norbert De Batselier, de dames Joke Schauvliege en Marleen Vanderpoorten
en de heren Jan Peumans en Jos Stassen –**

**betreffende de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het Jaarverslag 2003
van de Vlaamse Ombudsdienst**

TEKST AANGENOMEN DOOR DE PLENAIRE VERGADERING

Zie:

134 (2004-2005)

- Nr. 1: Voorstel van resolutie
- Nr. 2: Verslag

Het Vlaams Parlement,

– gelet op:

1° het Jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst, dat op 28 april 2004 werd ingediend in het Vlaams Parlement (zie *Parl. St. VI. Parl. 2003-04*, nr. 41/1);

2° artikel 3, 3°, van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, dat aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht geeft “voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening (...) te verbeteren” van de Vlaamse overheidsdiensten;

3° de bespreking van de voorstellen en de algemene aanbevelingen in de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie van 9 november 2004 (zie *Parl. St. VI. Parl. 2004-05*, nr. 41/3);

– overwegende dat de voorstellen en de algemene aanbevelingen in het bijzonder gericht zijn aan de Vlaamse overheidsdiensten;

– vraagt de Vlaamse Regering:

1° rekening houdend met het ‘belfortprincipe’ en met de mogelijkheden van intergemeentelijke samenwerking, het concept van de lokale ombudsdiensten te bevorderen en eventueel verder vorm te geven;

2° ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om een beroep te doen op een eerstelijnsklachtenvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld in de informatieve documenten en in de besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten;

3° ervoor te zorgen dat bezwaarprocedures in aangelegenheden waarin de Vlaamse overheid beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, uniformer en toegankelijker worden gemaakt;

4° naast een resolute keuze voor een daadwerkelijke uitvoering van het e-government, op zo veel mogelijk terreinen en op een zo

klantvriendelijk mogelijke wijze, ook oog te hebben voor alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening, vermits die niet allemaal kunnen worden vervangen door elektronische dienstverlening;

5° de toegankelijkheid van de website van de Vlaamse overheid te verbeteren door voortdurend aandacht te hebben voor de verbetering van de structuur, de lay-out en de zoekmogelijkheden, en om inzake informatieverstrekking een doelgroepengericht beleid te voeren;

6° inzake fiscaliteit inhoudelijke en structurele maatregelen te treffen, met als doel de belastingen correct en rechtvaardig te innen en de dienstverlening aan de belastingplichtige te verbeteren, waarbij niet alleen met het gelijkheidsbeginsel en de rechtszekerheid rekening wordt gehouden, maar ook met de principes van billijkheid en overmacht, voorzover dat binnen het regelgevende kader mogelijk is;

7° met het oog op een versterking van de effectieve en consequente handhaving van de Vlaamse regelgeving, de samenwerking tussen de diverse betrokken overheidsdiensten te verbeteren en de lokale overheden mogelijkheden aan te reiken om een dergelijk handhavingsbeleid op het terrein gestalte te kunnen geven.
