



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2014) – Nr. 6
ingediend op 5 november 2014 (2014-2015)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2013

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken,
Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid
uitgebracht door de heer Bart Caron

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Mercedes Van Volcem.

Vaste leden:

mevrouw Sofie Joosen, de heren Bert Maertens, Marius Meremans, Willy Segers,
mevrouw Nadia Sminate, de heer Peter Wouters;
de heren Bart Dochy, Michel Doomst, Ward Kennes, Koen Van den Heuvel;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Mercedes Van Volcem;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
mevrouw Ingrid Pira.

Plaatsvervangers:

de heer Björn Anseeuw, mevrouw Vera Celis, de heer Jan Hofkens, mevrouw Lies Jans,
de heren Kris Van Dijck, Karim Van Overmeire;
mevrouw Caroline Bastiaens, de heer Jan Durnez, mevrouw Martine Fournier, de heer Joris Poschet;
mevrouw Lydia Peeters, de heer Bart Somers;
de dames Yasmine Kherbache, Ingrid Lieten;
de heer Bart Caron.

Toegevoegde leden:

de heer Chris Janssens;
de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

41 (2014) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 5: Verslagen

INHOUD

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
2. Repliek van mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding	6
3. Gedachtewisseling.....	6
3.1. Vragen en opmerkingen van de commissieleden	6
3.2. Antwoorden van de heer Bart Weekers	7
3.3. Antwoorden van minister Liesbeth Homans	8

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering en Stedenbeleid besprak op 21 oktober 2014 het jaarverslag 2013 van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald het hoofdstuk Overheidsorganisatie. Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, mevrouw Sarah Tak, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, en mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding.

1. Toelichting door de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Bart Weekers*, Vlaams ombudsman, stelt dat de Vlaamse Ombudsdienst in de periode 1999-2004 18.000 klachten aantrok en de klachtendiensten bij de Vlaamse overheid ruim 26.000. Die cijfers lagen veel te dicht bij elkaar. Het kan niet de bedoeling zijn dat de Vlaamse Ombudsdienst met zijn klein team zoveel klachten over de Vlaamse overheid moet opvangen.

Sindsdien heeft de Vlaamse overheid de eigen klachten- en klantendiensten uitgebouwd. Het aantal contacten is in de regeerperiode 2009-2014 gestegen tot ruim 240.000. Het is positief dat de Vlaamse overheid zich in die mate openstelt. Het aantal contacten bij de Vlaamse Ombudsdienst is tijdens dezelfde periode beheersbaar gebleven met ongeveer 38.000 contacten.

De klantendiensten proberen een antwoord te bieden op het ongenoegen van de mensen. De uitdaging bestaat erin toegevoegde waarde te creëren op basis van de contacten. Dat moet uitdrukkelijk gelinkt worden aan het kwaliteitsdenken bij de Vlaamse overheid.

Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst benadrukt dat de Vlaamse overheid de overstap moet maken van een klachtenbeleid naar een servicebeleid, dat gericht is op een verbetering van de processen. Ze moet bijvoorbeeld digitaliseren, maar tegelijkertijd moet ze via de telefoon toegankelijk blijven voor diegenen die niet mee zijn met de digitalisering.

Deze commissie is bij uitstek de plaats om het te hebben over de toegevoegde waarde van de Vlaamse ombudsman. Die moet niet alleen de andere diensten de les spellen, hij moet zelf ook verzoeningen realiseren. In het jaarverslag wordt er melding gemaakt van tachtig verzoeningen, wat eerder beperkt is. In een vastgelopen situatie is het echter niet gemakkelijk om een verzoening te bereiken. Ook de Raad voor Vergunningsbetwistingen blijkt het daar moeilijk mee te hebben. Na twee jaar waren er bij de raad 27 pogingen tot bemiddeling en geen enkele is een succes geworden.

De Vlaamse Ombudsdienst probeert respect op te brengen voor de lokale autonomie. Hij dient zich echter ook te profileren als coach van de lokale autonomie. De achterstand bij de raad voor Vergunningsbetwistingen, die in de vorige jaarverslagen van de ombudsdienst benadrukt werd, is intussen kleiner geworden. Men kan wel vaststellen dat die Raad heel wat beslissingen van de deputaties moet vernietigen. Allicht is er op dat vlak nog verbetering mogelijk.

Het jaarverslag bevat een behartigenswaardige passage over de spijtoptant. Tot nog toe is daar niet veel reactie op gekomen. De passage is gebaseerd op een zaak van wat men een kleine garnaal zou kunnen noemen, die betrokken is geraakt in een grote corruptiezaak. De zaak zelf wordt uiteraard behandeld door de rechtbank, maar de ombudsdienst stelt wel vast dat de persoon die de mistoestand aanklaagt, vele jaren later over dezelfde kam dreigt geschoren te worden als alle andere betrokkenen in die zaak. Men moet zich afvragen of de Vlaamse overheid met al de instrumenten waarover zij beschikt, niet meer zou

kunnen doen. Er is bijvoorbeeld een goede klokkenluidersregeling. In het concrete geval gaat het over mistoestanden die zich situeren buiten de eigenlijke Vlaamse overheid, maar waarbij overheidsgeld betrokken is. Kan de Vlaamse overheid in een dergelijk geval niet meer doen? Het Vlaams Parlement zou daarover moeten nadenken. De algemene regels van het Belgisch recht bieden niet de mogelijkheid om iemand in een dergelijk geval te beschermen. De persoon in kwestie heeft uiteraard ook fouten gemaakt, maar anderzijds heeft hij de vinger op de wonde gelegd en mistoestanden aangeklaagd.

Mevrouw *Sarah Tak*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, stelt dat de ombudsdienst sinds eind 2012 ook bevoegd is voor de personeelszaken van de Vlaamse overheid. Het klachtenbeeld is heel divers. Het gaat bijvoorbeeld om klachten over fouten in de anciënniteitsopbouw binnen Vlimpers, maar ook om meer complexe zaken zoals relaties en arbeidsverhoudingen. De mensen die met deze problemen bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkomen, hebben over het algemeen al een lang parcours afgelegd binnen de Vlaamse overheid, langs vertrouwenspersonen, integriteitsambtenaren en preventieadviseurs. Het gaat vaak om gevoelige zaken en de overheid doet er goed aan om heel zorgvuldig om te gaan met de klachten in kwestie.

In de vorige regeerperiode is Jobpunt een aantal keren aan bod gekomen in het jaarverslag. Over het algemeen ging het over relatief beperkte onderzoeken, bijvoorbeeld over de sollicitatietermijn van topbenoemingen die lang genoeg moest blijven openstaan of over het tijdig informeren van niet-weerhouden kandidaten. Deze beperkte aanbevelingen werden allemaal correct opgevolgd door Jobpunt.

Begin 2014 is er een uitgebreider onderzoek geweest, na een klacht van een vennootschap die had ingetekend op een overheidsopdracht die was uitgeschreven door Jobpunt ten behoeve van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap (VAPH). Die overheidsopdracht was gegund aan een andere kandidaat, namelijk de voormalige administrateur-generaal van het VAPH die kort tevoren met pensioen gegaan was. De vennootschap die de overheidsopdracht niet had gekregen, vermoedde dat er sprake was van belangenvermenging of van partijdigheid. Daarom had ze in eerste instantie een klacht ingediend bij Audit Vlaanderen, dat zich echter onbevoegd verklaard had omdat Jobpunt een extern verzelfstandigd agentschap van privaat recht is. De klacht kwam dan terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Er bestaat bij de Vlaamse overheid een rondzendbrief die een deontologische code bevat met een verbod op 'draaideurconstructies'. Een draaideurconstructie is een constructie waarbij een ex-medewerker, nadat hij ontslag heeft genomen of met pensioen is gegaan, terug wordt aangeworven in privé-verband. De rondzendbrief beperkt dat verbod tot overheidsopdrachten met een onderhandelingsprocedure, zonder bekendmaking, zoals in dit geval. Naar aanleiding van deze zaak heeft de ombudsdienst een aanbeveling gericht aan de leidend ambtenaar van VAPH en van Jobpunt en naar de bevoegde ministers, met name om Jobpunt Vlaanderen onder het toepassingsgebied te brengen van de deontologische code en onder het werkingsgebied van Audit Vlaanderen.

Die aanbeveling is momenteel achterhaald door de beslissing van de Vlaamse overheid om zich uit Jobpunt terug te trekken. Toch brengt de ombudsdienst dit onder de aandacht omdat het ging over de voornaamste partner van de Vlaamse overheid rond werving en selectie.

De deontologie stimuleert tot nadenken over de integriteit binnen een organisatie. Op internationaal vlak is er momenteel een en ander in beweging rond belangenvermenging en meer specifiek rond draaideurconstructies. Enerzijds moet men de risico's voldoende kunnen indekken, maar anderzijds moet men ook

de unieke expertise kunnen valideren, die soms aanwezig is bij vertrekkende medewerkers. In dat verband wordt er nagedacht over afkoelingsperiodes en verboden rond draaideurconstructies. Als dat al zo moeilijk is bij een dergelijke gespecialiseerde partner, dan zal het zeker niet evident zijn om dat als horizontaal principe te laten implementeren bij een grote organisatie zoals de Vlaamse overheid. De spreker hoopt dat de minister dat mee in het oog zal houden.

2. Repliek van mevrouw Liesbeth Homans, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Binnenlands Bestuur, Inburgering, Wonen, Gelijke Kansen en Armoedebestrijding

Minister *Liesbeth Homans* antwoordt dat het Vlaamse regeerakkoord het engagement bevat dat diverse decreten, onder meer het decreet Bestuurlijk Beleid, het decreet Deugdelijk Bestuur, het decreet Openbaarheid van Bestuur en het Klachtendecreet, zullen worden geïntegreerd in één enkel Vlaams Bestuursdecreet. Met deze aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst zal dus zeker rekening worden gehouden. De minister hoopt dat de Vlaamse Ombudsdienst een bereidwillige partner zal zijn bij de realisatie van dat decreet.

Het is de bedoeling de lokale besturen te responsabiliseren, wat impliceert dat ze verantwoordelijk zijn voor het uitwerken van een eigen klachtensysteem. Dat past in het kader van een Vlaamse overheid die minder bevoogdend en betuttelend optreedt. De Vlaamse overheid kan wel een voorbeeldfunctie vervullen voor de andere niveaus die nog geen eigen klachtenbehandeling hebben. Bovendien kunnen die niveaus een beroep doen op de expertise die de Vlaamse Ombudsdienst heeft ontwikkeld.

De aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst om de klokkenluidersregeling uit te breiden naar elke instantie die substantieel gefinancierd wordt door de Vlaamse overheid, zal de minister ter harte nemen. Ze zal onderzoeken of dat kan worden opgenomen in het nieuwe Vlaamse Bestuursdecreet.

De discussie over Jobpunt is inderdaad achterhaald omdat er is beslist dat de Vlaamse overheid zich terugtrekt uit Jobpunt. De personeelsselectie wordt ingebed bij het Agentschap voor Overheidspersoneel, dat sowieso onder het toepassingsgebied van Audit Vlaanderen en van de deontologische code valt.

Deze Vlaamse Regering wil voluit inzetten op de digitalisering, maar tegelijkertijd weet men dat niet iedereen in deze maatschappij mee is met deze evolutie. Daarom blijft de Vlaamse Infolijn heel belangrijk. Als de burger via verschillende kanalen geïnformeerd wordt, dan is het wel belangrijk dat het altijd over dezelfde informatie gaat.

3. Gedachtewisseling

3.1. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

De heer *Marnic De Meulemeester* sluit zich aan bij de aanbeveling van de ombudsdienst om de 1700-telefoonlijn verder uit te bouwen. Uit het jaarverslag blijkt echter ook dat er op deze lijn veel oproepen komen die eigenlijk bestemd zijn voor het federale niveau. Dat leidt tot veel tijdverlies. Hoe kan men er, in overleg met de federale ombudsdienst, voor zorgen dat deze oproepen zoveel mogelijk naar de federale overheid gekanaliseerd worden?

De lokale besturen voeren heel wat Vlaamse taken uit. De Vlaamse overheid kan echter niet tot in het oneindige taken doorschuiven naar de lokale besturen. Die beschikken immers niet altijd over de nodige expertise om op alle vragen van de

burgers een antwoord te bieden. Weliswaar is het mogelijk om die expertise op het intergemeentelijke niveau te verzamelen. Dat is positief, maar vroeg of laat zal het te veel worden voor de gemeentebesturen en zal de dienstverlening aan de burger in het gedrang komen. Als er taken worden doorgeschoven naar het lokale niveau, moet de Vlaamse overheid trouwens zorgen voor de nodige financiële en personele middelen.

Uit een aantal individuele gevallen is gebleken dat de klokkenluidersregeling niet sluitend is. Hoe ziet de ombudsman de uitbreiding van de regeling?

Het aantal klachten bij de Vlaamse overheid is gestegen van 133.000 klachten in de periode 2004-2009 tot 242.000 in de periode 2009-2013. Deze stijging zou vooral te maken hebben met de klachten bij De Lijn, vooral tijdens de winters van 2011 en 2012. Het winterweer kan echter niet de enige verklaring zijn voor de vastgestelde stijging. Daarover wil de spreker wat meer toelichting.

De heer *Kurt De Loor* vindt het jaarverslag leerrijk maar soms ook gedetailleerd, waardoor het moeilijk is om algemene conclusies te trekken. De vraag om Jobpunt Vlaanderen onder het toepassingsgebied van de deontologische code en Audit Vlaanderen te brengen, is voor een stuk achterhaald door het voornemen van de regering om de samenwerking met Jobpunt stop te zetten. De spreker benadrukt dat de overheidsopdracht in het specifieke dossier van de draaideur-constructie volledig rechtmatig is verlopen. Er werd geen enkele wettelijke norm overtreden.

De heer De Loor meent dat het jaarverslag enkele onzorgvuldigheden bevat. De opmerkingen over de personeelszaken en -diensten worden bijvoorbeeld allemaal behandeld onder het hoofdstuk Jobpunt en dat zorgt voor een vertekend beeld. De vlag dekt hier niet altijd de lading.

Het jaarverslag stelt vast dat de computergestuurde Hudson testen wel degelijk valide zijn. De spreker merkt op dat er binnen Jobpunt Vlaanderen een wetenschappelijk comité de betrouwbaarheid van de testen bewaakt.

Mevrouw *Mercedes Van Volcem* stelt vast dat de spijtoptant in de geciteerde zaak eigenlijk als enige slachtoffer overblijft. Dat is kafkaïaans. Parlementsleden kunnen natuurlijk niet tussenkomen in strafzaken. De Vlaamse Regering kan wel beslissen of ze al dan niet verder procedeert en al dan niet bedragen terugvoert. Zal de Vlaamse Regering ingaan op de vraag van de ombudsman naar een beter statuut voor spijtoptanten en klokkenluiders?

3.2. Antwoorden van de heer Bart Weekers

De heer *Bart Weekers* deelt mee dat de Vlaamse Infolijn 1700 gisteren rapporteerde over de voorbije maand september. In vergelijking met september 2013 waren er 100.000 extra clicks op de website www.vlaanderen.be. Dat bleek vooral te maken te hebben met de woonbonus en de kinderbijslag, onderwerpen die de mensen sterk aanbelangen. Dat is belangrijke informatie voor de Vlaamse Ombudsdienst. Er blijkt uit waar de capaciteit op moet worden gericht en waar men moet verbeteren.

Het strenge winterweer in 2011 en 2012 heeft geleid tot een toename van de klachten bij Wegen en Verkeer. De wegen hebben daardoor namelijk veel schade opgelopen. De stijging van het aantal klachten bij de Vlaamse overheid heeft echter ook te maken met de betere organisatie van de verschillende klachtdiensten. De heer Weekers is ervan overtuigd dat de toename zich niet zal blijven doorzetten. In de komende jaren wil men namelijk meer gaan focussen op verzoeningen. Ook een verbetering van de informatie, onder meer van de

Vlaamse Infolijn, kan leiden tot een vermindering van het aantal klachten. Achter veel klachten zit namelijk een tekort aan informatie.

Ook als het gaat om federale aangelegenheden wenden de Vlamingen zich vaak tot de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst. In dat verband is het belangrijk om samen te werken met actoren als de Federale Overheidsdienst (FOD) Financiën omwille van de aanslagbiljetten voor de personenbelasting en met de FOD Economie omwille van de consumentengeschillen. Per jaar zijn er bij de Vlaamse Infolijn en de Vlaamse Ombudsdienst namelijk 15.000 oproepen over de FOD Financiën en 12.000 oproepen over de FOD Economie. Het is belangrijk om die mensen rechtstreeks te kunnen doorschakelen naar de federale contactcentra. Als men gewoon een 0800-nummer doorgeeft, dan gebeurt het vaak dat de mensen dat nummer niet meer bellen omdat ze vrezen opnieuw doorgestuurd te zullen worden. De heer Weekers hoopt de rechtstreekse doorschakeling snel te kunnen realiseren.

Bij spijtoptanten speelt het strafrecht altijd mee op de achtergrond. Een eventuele Vlaamse spijtoptantenregeling kan niet te maken hebben met het strafrecht, want dat is een federale aangelegenheid. De Vlaamse overheid zou wel een aantal instrumenten kunnen ontwikkelen op het burgerrechtelijke vlak, bijvoorbeeld wanneer het gaat over het terugvorderen van schulden in die gevallen waar het gaat over substantieel door de Vlaamse overheid gefinancierde regelingen.

Een Hudsonstest wordt streng afgeschermd van de buitenwereld. Dat is noodzakelijk om te voorkomen dat ze bekend raken via het internet, waardoor ze compleet waardeloos zouden worden. In de zaak in kwestie fungeerde de Vlaamse ombudsman als toezichtsmechanisme. Hij had de indruk dat de burger die bij hem geklaagd had goede redenen had om te twijfelen aan de test. Om de betrokkene te kunnen geruststellen, moest de ombudsman zelf wel het nodige inzicht kunnen verwerven. Hij kan niet altijd vertrouwen op de diensten die hem informatie aanreiken, al is dat vaak wel het geval. Soms moet men dat vertrouwen echter kunnen toetsen, ook al is er een wetenschappelijk comité. De concrete Hudsonstest die hij ingezien heeft, hield alleszins stand. Men heeft hem uitgebreid uitgelegd hoe de test in elkaar zat en hoe de vragen geïnterpreteerd werden. Dit Hudsonverhaal heeft de ombudsman tot in de achterkamer van de overheid gebracht en hem uiteindelijk gerustgesteld dat alles correct is verlopen.

In de beginjaren telden de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst een tweehonderd à driehonderd bladzijden. De laatste jaren is dat beperkt tot een vijftigtal. Dat betekent dat er gesynthetiseerd wordt en soms gaat men wel eens te kort door de bocht. In het hoofdstuk over Jobpunt komen inderdaad ook zaken aan bod waar Jobpunt niets mee te maken heeft. Het is inderdaad een aansporing om daar zorgvuldig mee om te gaan.

De heer Weekers kent de bezorgdheid bij de gemeentebesturen over het doorschuiven van taken naar het lokale niveau. De vraag welke lasten men op welk niveau mag leggen, laat hij echter over aan het parlement.

3.3. Antwoorden van minister Liesbeth Homans

Wat de spijtoptant betreft, wil minister *Liesbeth Homans* niet afstappen van het principe dat ze niet ingaat op een concreet individueel dossier. Met de elementen die al vermeld zijn, weet iedereen wellicht al over welk concreet dossier het gaat en dat valt te betreuren. De minister is bereid om in te gaan op de suggestie van de ombudsman om een regeling uit te werken voor spijtoptanten voor alle instanties die substantieel gefinancierd worden door de Vlaamse overheid.

Vlaanderen is niet bevoegd voor het strafrecht. Men moet er in bepaalde dossiers ook rekening mee houden dat er klachten kunnen komen van andere overheden zoals bijvoorbeeld de Europese Unie. Het is verder de individuele verantwoordelijkheid van de functioneel bevoegde minister om al dan niet verder te procederen, in gelijk welke zaak.

Tot slot ziet de minister de stijging van het aantal klachten als iets positiefs. Daaruit blijkt namelijk de mondigheid van de Vlaamse burger. Ook is het een teken dat de Vlaamse Ombudsdienst bekendheid heeft verworven. Ze erkent nog dat overleg met het federale niveau noodzakelijk is, zodat de Vlaamse diensten zich niet hoeven bezig te houden met vragen over het federale niveau.

Mercedes VAN VOLCEM,
voorzitter

Bart CARON,
verslaggever