



Vlaams
Parlement

ingediend op **41-A** (2019-2020) – Nr. 1
29 april 2020 (2019-2020)

Jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

Corona-addendum

Vlaamse Ombudsdienst

Mevrouw de parlementsvoorzitter,
Mijnheer de minister-president,

Eerst past leedwezen om elk coronaslachtoffer. En hulde aan alle hulpverleners die, soms met gevaar voor eigen leven, zorgen voor wie getroffen is door corona.

Dit is het corona-addendum bij het jaarverslag 2019 van de Vlaamse Ombudsdienst. Een jaarverslag dat, zoals zoveel zaken, in een ander perspectief staat in het licht van de exitstrategie van de Nationale Veiligheidsraad van 24 april 2020. Daarbij blijft het oorspronkelijke jaarverslag 2019 op zichzelf relevant. Echter, in deze unieke omstandigheden is deze toevoeging een inkijk op het klachtenbeeld bij de Vlaamse overheid tijdens de coronaklim, dit is het snel stijgende klachtenbeeld rond corona in de zes werkweken tussen de Nationale Veiligheidsraden van 12 maart 2020 (inperkingsmaatregelen) en 24 april 2020 (exitstrategie).

Dit addendum brengt echter vooral de kernboodschap dat we met z'n allen na de coronaklim op een niet eerder betreden hoogvlakte zijn aanbeland. Op die hoogvlakte is de boodschap nu #samenbergenverzetten. Daarbij wil de Vlaamse Ombudsdienst een bescheiden sherpa zijn voor burgers en overheid en zo vooral mee het mensenrechtenperspectief bij het dynamisch crisisbeheer ondersteunen.

Zo is er vandaag al lopend overleg met het Vlaams Parlement over het aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst om bijkomend en complementair te bemiddelen rond imminente coronadreigingen tussen huurders en verhuurders bij de private huur van de gezinswoning (bemiddelen rond huurachterstallen, reparaties, ...).

Bijkomend wijst dit addendum op de mensenrechtenaspecten van quarantaines en op het delicate vraagstuk van *track and tracing* waar samenwerking over de grenzen van de gemeenschappen en de gewesten zich opdringt. De Vlaamse Ombudsdienst stelt het Vlaams Parlement voor om interparlementair te overleggen over de rol die ombudsdiensten op korte termijn eventueel kunnen spelen om gecoördineerde antwoorden te bieden op die vraagstukken.

Met vriendelijke groeten,

Bart Weekers,
Vlaams Ombudsman

dr. Annelies D'Espallier
Ombudsvrouw Gender
Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

Inleiding	5
Informeren en onvrede aanpakken in coronatijd	5
Een sherpa bij #samenbergenverzetten	12
De mensenrechten tonen de weg	13
Kortetermijnaanbod bemiddeling private huur gezinswoning	14
Interparlementair overleg rol ombudsdiensten	15

Inleiding

Pas medio mei 2020 zal het 100 dagen zijn sedert een verzoeker, op maandag 3 februari 2020, voor het eerst bij de Vlaamse Ombudsdienst naar corona wijst. Een economisch dakloze ondersteunt zijn hulpvraag met het verwijt dat de overheid geld besteedt aan het repatriëren van Belgen uit China (2020-0822). In de weken die volgen komt corona steeds vaker aan bod in het klachtenbeeld. Gauw blijkt echter dat coronabeleid (uit)voeren en ook coronaombudswerk geen sinecure zijn.

Op 4 maart 2020 verzamelen nog honderden genodigden in een – zo blijkt later – veel te kleine Schelp van het Vlaams Parlement voor de voorstelling van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Diezelfde dag formuleert een eerste consument onvrede over een geannuleerde reis (2020-1449). Ondertussen is er daarover een FAQ op de website van de Economische Inspectie (www.economie.fgov.be). Het besef is echter groot dat die FAQ geenszins het laatste definitieve woord spreekt rond geannuleerde reizen. Op 12 maart 2020 is een verzoekster het niet eens met het coronabeleid van de school en wil ze haar kinderen op eigen initiatief thuis houden (2020-1608). De Vlaamse Ombudsdienst antwoordt dat er geen sprake is van een algemene sluiting van scholen ... En dat gaat zo bij tal van klachtenbeelden die medeburgers op tal van plaatsen ter sprake brengen: bij de media, bij beleidsmakers of het generiek mailadres van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parlement, bij de Vlaamse Ombudsdienst. De vragen gaan breed, de onzekerheid weegt, de grijze zones zijn talrijk.

De Vlaamse Ombudsdienst biedt hierna eerst een inkijk op het klachtenbeeld bij de Vlaamse overheid. Die inkijk kwam mede tot stand dankzij de welwillende medewerking van de stakeholders van de Vlaamse Ombudsdienst: klachtenbehandelaars en andere contactpunten binnen en buiten de Vlaamse overheid. De Vlaamse Ombudsdienst dankt hen allen voor hun medewerking op een ogenblik dat duizenden medewerkers van de brede Vlaamse overheid, politiek personeel inbegrepen, uiterste inspanningen leveren.

Informeren en onvrede aanpakken in coronatijd

De verzamelde gegevens hebben betrekking op de coronaklim, dit is het snel stijgende klachtenbeeld rond corona in de zes werkweken tussen de Nationale Veiligheidsraden van 12 maart 2020 (inperkingsmaatregelen) en 24 april 2020 (exitstrategie). De presentatie volgt de twee etappes van het informatie- en klachtenmanagement: eerst gaat het over informeren; daarna over de aanpak van onvrede via het lijndenken van achtereenvolgens de eerste lijn van het klachtenmanagement en de tweede lijn van de Vlaamse Ombudsdienst.

Informeren

Bij de Vlaamse overheidsinformatie en dus bij het gratis oproepnummer 1700 is het niet al corona wat de klok slaat. Het gewone leven loopt daar ook gewoon verder. Zo had de meest gestelde vraag betrekking op de verzending door de Vlaamse Belastingdienst van de aanslagbiljetten in de verkeersbelasting. En nee hoor, een motard krijgt zijn verkeersbelasting niet terugbetaald enkel en alleen omdat hij nu even wegens corona geen ritje mag maken (2020-2501).

Maar uiteraard is er ook een spectaculair corona-effect. Zo nemen meer dan 130.000 medeburgers contact op, terwijl er 90.000 verwacht werden. Daartussen een goeie 40.000 vragen over coronamaatregelen; dat zijn er 1000 à 2000 per dag. Burgers stellen gezondheidsvragen, vragen over de invulling van alle gedragsrichtlijnen of over consumentenproblemen zoals afgelaste reizen. Maar in hoofdzaak gaat het toch over de Vlaamse maatregelen: 56% ervan gaat over de coronahinderpremie

en het e-loket voor aanvraag van de compensatiepremie en daarnaast nog 5% vragen over de tegemoetkoming in de water/energiefactuur. De centrale website www.vlaanderen.be wordt meer dan 2,5 miljoen keer bezocht (dubbel zo vaak als verwacht). Een derde van alle bezoeken betreft één van de 97 corona-informatiepagina's. Met 400.000 bezoekers scoort de informatie over de energievergoeding voor tijdelijk werklozen het hoogst.

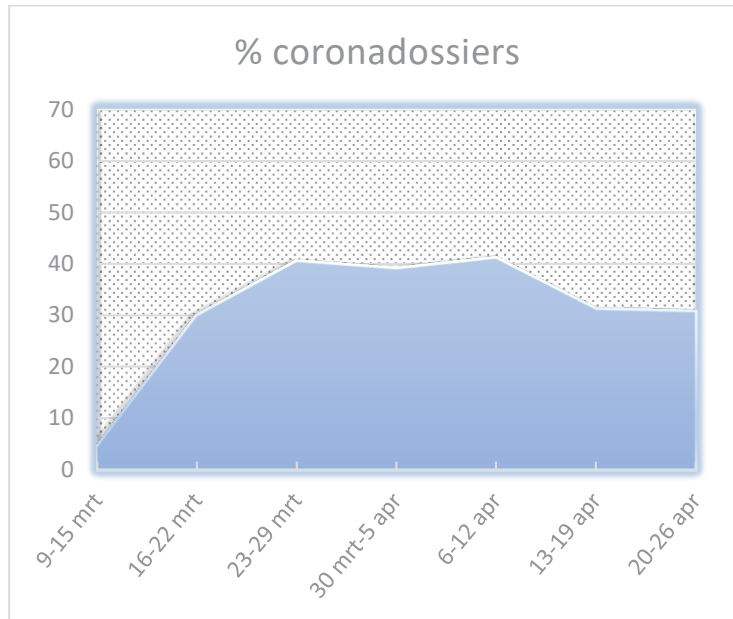
En zeker, de meerlagigheid van de Belgische staat maakt het soms een klus om de burger uit te leggen dat (1) www.vlaanderen.be en 1700 het juiste adres zijn voor Vlaamse overheidsinformatie, maar dat (2) het federale oproepnummer 0800/14689 en de federale website <https://www.info-coronavirus.be/nl/> informatie uit de eerste hand verstrekken over wat corona toch in de kern is: een gezondheids crisis met veiligheidsaspecten. Dit gezegd zijnde, is een groot voordeel van het Vlaamse informatiemodel dat er bij een crisis geen nieuw call center met nieuwe oproepnummers en nieuwe webadressen in de markt gezet moet worden. De jaarverslagen 2018 en 2019 hebben het ook al aanbevolen: het informatiemodel verdient het om alle Vlaamse officiële overheidsinformatie eraan vast te knopen.

Helaas is het algemeen digitaal loket "Mijn burgerprofiel" vandaag wel nog een zwakke plek. Het is nog niet voorbij het groeitraject geëvolueerd. Nochtans had/ heeft het ontzettend potentieel om de spil te zijn van de persoonlijke digitale relatie tussen burger en minstens de Vlaamse overheid. Dat is zeker zo in tijden waarin we met z'n allen in ijlt tempo alternatieven zoeken voor fysieke dienstverlening via nu sowieso gesloten fysieke loketten, waarvan we er sommige wellicht nooit meer terug zullen openen. Meer inzetten op mijnburgerprofiel kan mee helpen om improvisatie te vermijden, bijvoorbeeld wanneer accountants administratieve problemen aankaarten bij het aanvragen van coronategemoetkomingen voor hun klanten (2020-2151).

Maar er is meer. De zoektocht naar informatie en meer specifiek overheidsinformatie, vereist toegang tot communicatiemiddelen en op dit moment verloopt dat duidelijk in grote mate ook via het internet. De private aanbieders spelen hierop in door tijdelijk een verruimd aanbod te doen voor internet en andere media. Het belang van internet als basisgoed in de samenleving (jaarverslag 2017, p. 45) wordt hier in deze periode zonder meer bevestigd, in combinatie met het belang van actieve overheidscommunicatie. Een aanbod van Free G voor overheidsinformatie of nieuwsprogramma's kan – zo blijkt nu zonder enige twijfel – de kers op de taart zijn van de digitale overheid die Vlaanderen wil zijn. Het kan de overheid in staat stellen om in nauw contact te blijven met de burgers.

Onvrede aanpakken

Zoals bekend, pakt de Vlaamse overheid onvrede aan via lijndenken: eerst klagen bij de eigen eerstelijnsklachtendienst van de Vlaamse bestuursinstanties zelf en daarna pas in de tweede lijn bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het is te vroeg voor cijfers, maar de trends volgen het beeld van de Vlaamse overheidsinformatie. Zo bestaat het leven buiten corona bij de Vlaamse Ombudsdienst uit energiedossiers, die vanuit de Vlaamse koten vlot blijven toestromen. Andere aangelegenheden drogen op. #blijfinuwkot betekent ook dat we niet langer klagen over de bus van De Lijn die niet opdaagt. En precies zoals bij de Vlaamse Infolijn, is er ook bij de Vlaamse Ombudsdienst sprake van een coronaklim richting een hoogvlakte van in totaal 11% meer dossiers dan verwacht (919 in totaal), met één op de drie vragen die over corona gaan.



De Vlaamse Ombudsdienst bereikt 40 verzoeningsresultaten, maar in volle coronaklim gaat het vaak om wat simpel gezond verstand bij zaken die niet in regels of definities te vatten zijn. Zo is er een verzoeker die – normaal gezien, mits voorlegging van een attest – kan rekenen op een sociaal tarief waardoor zijn Lijnabonnement 55 euro kost en niet 215 euro (2020-2481). Wegens coronaop-schortingsmaatregelen kan verzoeker het attest niet voorleggen en via de Vlaamse Ombudsdienst bezorgt De Lijn uitzonderlijk het abonnement toch aan 55 euro, op voorwaarde dat het attest snel volgt. Maar niet iedereen krijgt zijn gelijk, denk bijvoorbeeld aan aandikkende rijverboden omdat er geen herstelexamens zijn. Ook tegenover verzoekers die daardoor niet kunnen gaan werken, bevestigt de Vlaamse Ombudsdienst dat ze moeten wachten (2020-2387 en 2544).

Welzijn

De rondvraag bij de stakeholders die welzijnsklachten in eerste lijn behandelen, leert dat klagers reikhalzend uitkijken naar de oplossingen om snel op een veilige manier opnieuw bezoek mogelijk te maken. Voorts zijn er ook klachten in het verlengde van de gemaakte keuze om naar huis te gaan en niet in de voorziening te blijven. Denk hierbij aan de uitbetaling van het Groeipakket voor jongeren die in een instelling verblijven.

In de kinderopvang zijn er signalen over kinderopvangvoorzieningen die sluiten en waar ouders dus niet langer terecht kunnen, ook niet wanneer zij tot de essentiële beroepen behoren. Er zijn ook opvangvoorzieningen die erg strikt omgaan met groepen die nog toegang krijgen tot de kinderopvang. Voorts verloopt de evaluatie van de zorgtoeslagdossiers enkel op papier omdat artsen momenteel geen consulten houden. Voor corona was de doorlooptijd van dergelijke dossiers al 177 dagen en de vrees leeft dat deze termijnen zullen oplopen.

Het departement krijgt veel doorverwijsvragen (bv. over niet respecteren van social distancing en gebrek aan voorzorgsmaatregelen door werkgevers). De coronacrisis bevestigt ook de nood aan een uniek Meldpunt Zorg. Globaal is de Woonzorglijn te weinig zichtbaar en dat is, voor alle duidelijkheid, geen verwijt aan de mensen die de Woonzorglijn dag na dag vormgeven. Weinigen zijn vertrouwd met omstandigheden als deze, maar goed crisisbeheer veronderstelt dat mensen door de bomen het bos moeten kunnen zien. In gewone tijden is dat al moeilijk voor wie

welzijnsklachten heeft. Deze periode zet dat ene unieke Meldpunt Zorg hoog op de agenda (zie daarover ook jaarverslag 2019, p. 38).

De ombudspersonen in de ziekenhuizen geven aan dat de normale klachtenwerking stilaan terug op gang komt, met zowel klachten gerelateerd aan corona als andere klachten. Patiënten signaleren steeds meer dat ze verwachten terug in de ziekenhuizen terecht te kunnen voor de niet-dringende zorgverlening. De ombudspersonen in de geestelijke gezondheid zien heel wat patiënten die de zin van de maatregelen niet kunnen vatten maar wel ten volle alle nadelen ondervinden, waaronder geen bezoek, geen uitgang, veel minder therapie. Er rijzen ook vragen naar het verplicht testen en de patiëntenrechten. Eenvoudige vragen slepen momenteel lang aan of worden niet gehoord. Algemener verwacht men een verhoogd aantal aanmeldingen door een groter suïciderisico de komende tijd, bijvoorbeeld als gevolg van een faillissement, financiële problemen, eenzaamheid, ... en langere wachtlijsten omdat patiënten nu hun behandeling uitstellen.

Beschouwend is het beginsel van de gelijkheid een cruciale rode draad. Gelijke toegang tot medische voorzieningen – in de onmiddellijke bestrijding van corona, in de nasleep ervan of voor de zaken die gewoon doorlopen. Voor toegankelijkheid is niet iedereen van meet af aan gelijk. Personen met een handicap hebben soms extra aanpassingen nodig (zie artikel 9 IVRPH).

De coronacrisis zal hoogstwaarschijnlijk ook katalysator worden van de hertekening van het traditionele concept woonzorgcentra zoals het al decennia bestaat (zie ook bedenkingen in jaarverslag 2019, p. 35). Het valt te vermoeden dat ouderen nog meer dan voorheen de keuze zullen maken om zo lang mogelijk thuis te wonen, met verhoogde interesse voor aanpassingspremies en vooral de vraag naar verruimde mogelijkheden tot zorgwonen, zoals mobiele zorgwoningunits.

Armoedebestrijding

Net als nog andere Vlaamse bestuursinstanties bekijkt de Vlaamse Belastingdienst afbetalingsaanvragen nu soepeler. Dit mag model staan voor een zo breed mogelijk na te volgen houding rond gezinnen met een grote/groeiende schuldenproblematiek. Ook Vlaamse Sociale Bescherming ziet vragen naar uitstel van betaling, bijvoorbeeld van de jaarlijkse zorgpremie, of van de opgelopen geldboete of het lopende afbetalingsplan voor een boete.

Breder, zijn er op het vlak van armoedebestrijding tal van initiatieven verspreid over alle beleidsdomeinen die proberen het recht op informatie, het recht op onderwijs, het recht op wonen (elektriciteit, ...) enzovoort, te garanderen ook voor mensen die in armoede leven. Ook na de eerste fase van de coronaklim zal hier echt blijvend aandacht voor nodig zijn.

Onderwijs

Tegenover de hunkering naar de heropening van scholen staat de angst van anderen om kinderen te sturen. De grote uitdaging zal er wellicht in bestaan om aan gezinnen te blijven uitleggen dat de Vlaamse onderwijsadministratie slechts adviseert, maar dat de school uiteindelijk beslist. Dat laatste speelde ook al in de periode van de coronaklim voor 24 april. Zo licht een directeur aan ouders en ook aan de Vlaamse Ombudsdienst toe waarom hij voor de paasvakantie, ondanks de algemene richtlijnen, toch al nieuwe leerstof aanbiedt (2020-1761). Voorts klaart de Vlaamse Ombudsdienst hier en daar een discussie uit over opvang op school (2020-1833). Even goed zijn er situaties waar de onvrede over een geweigerde opvang toch vooral te maken heeft met een al langer stroef lopende relatie met de school. Wat sowieso een blinde vlek blijft, zijn de leerlingen waar de school

geen contact mee heeft. Die ouders gaan ook niet bij de Vlaamse Ombudsdienst aankloppen en daar ligt een grote uitdaging op langere termijn.

Een bedenking nog bij de discussie rond het inperken van beroepsprocedures tegen B- en C-attesten. De minister alludeert op een nooddecreet Leerplichtonderwijs waarin evaluatieprocedures kunnen worden gewijzigd. Mogelijkerwijze zal de Vlaamse Ombudsdienst dan vervolgens de eigen bemiddelingsbevoegdheid geïntensiverend moeten inzetten. Daarbij heeft de Vlaamse Ombudsdienst het nodige vertrouwen in klassenraden om dit ook effectief haalbaar te achten. Principieel is de Vlaamse Ombudsdienst echter sowieso wel pleitbezorger van gedegen, eventueel beter gestroomlijnde, bestuurlijke beroepen.

Werk en Economie

In het klachtenbeeld duiken vooral de verschillende economische steunmaatregelen op. Het gaat hoofdzakelijk om informatievragen, die de Vlaamse Ombudsdienst stelselmatig bezorgt aan de aangewezen instantie (meestal VLAIO). Er is ook meer dan gemiddeld verwarring rond de aanvraagprocedure voor tijdelijke werkloosheid. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt verzoekers om geduld en attendeert op de websites van RVA, Hulpkas of vakbonden. En er zijn ook situaties die tussen de mazen van het sociale vangnet dreigen te glippen, denk bijvoorbeeld aan handelaars bij wie de opening van een nieuwe zaak aantoonbaar gepland was na 12 maart 2020 (2020-2248 en 2325). Zij hebben momenteel geen recht op steunmaatregelen en wijzen erop dat ze vaak al grote kosten maakten. Tegelijk komen zulke vragen neer op een discussie over de besteding van belastinggeld en dus over het maken van politieke keuzes. Materie waar de Vlaamse Ombudsdienst met de gepaste terughoudendheid optreedt.

VDAB meldt een relatief groot aantal coronagerelateerde klachten. Aanvankelijk draait dit klachtenbeeld rond IBO-contracten en de beroepsinschakelingstijd, maar daar is inmiddels verduidelijking. Verder zet VDAB alles op alles om vacatures in de land- en tuinbouwsector ingevuld te krijgen. Bij het departement werk en sociale economie is proactieve communicatie de sleutel die er mee voor zorgt dat het klachtenbeeld minder gekleurd is door de coronacrisis. Maar er zijn vanzelfsprekend vooral de economische gevolgen op de wat langere termijn, die ook in het klachtenbeeld zichtbaar zullen zijn. Denk aan conflicten rond niet-uitbetaalde premies of een stijgend aantal werkzoekenden bij VDAB met ook repercussies tot in het klachtenmanagement toe.

Water en Energie

Het klachtenbeeld bevat heel wat vragen over de energiemaatregelen inzake energie- en waterfactuur. Toch zal het echte tweedelijnsklachtenbeeld pas op gang komen wanneer medeburgers met het uitbetalende Departement Financiën en Begroting in discussie zullen gaan over hun premie. Bekeken vanuit water- en energiearmoede biedt de maatregel wel geen doelgericht maatwerk. Hier blijft men dus rekenen op de lokale besturen met hun Lokale Adviescommissies (LAC's). Hier is het geruststellend om vast te stellen dat die LAC-werking niet stilvalt tijdens deze coronacrisis (2019-6519). Voor een uitgebreider pleidooi voor een performante LAC-werking (in niet-crisistijden) wordt verwezen naar het jaarverslag 2019 zelf.

Wat de aansluitingen op water en energie betreft, is het vaak nodig om verzoekers ook even de zaak te laten zien vanuit het standpunt van de werknemers die moeten komen aansluiten. Doorgaans volstaat dat om impulsongvrede te bedaren. Soms leiden werken tot onderbreking van de watertoevoer en aansluitend 14 dagen kookadvies (2020-1680); hier en daar is er een stroomonderbreking. Voor wie permanent thuis zit, is dit vervelender dan anders. Merkwaardig wel, is dat Fluvius die stroomonderbrekingen dan wel komt herstellen, maar tegelijk toch het recht op

schadevergoeding bij stroomonderbrekingen opschort omdat er sprake is van een noodsituatie. De Vlaamse Ombudsdienst ziet de logica niet en be vraagt momenteel de VREG daarover.

Omgeving

De opschorting van lopende openbare onderzoeken voorkomt veel ongenoegen van omwonenden. Voorts is het Omgevingsloket een digitale toepassing met erg veel merites tijdens corona. Dat het merendeel van de projecten gewoon behandeld wordt, is enkel mogelijk door de doorgedreven digitalisering. Ook bij de Raad voor Vergunningsbetwistingen ziet de Vlaamse Ombudsdienst snelle en heldere communicatie, een versnelling van het digitaliseringsproces en een grote eensgezindheid onder de procespartijen om geen fysieke zittingen te houden.

Op het vlak van handhaving hebben handhavers zich tijdelijk aan de bijzondere omstandigheden moeten aanpassen. Proactief verzocht de Vlaamse Ombudsdienst daarom enkele klagers over een uitblijvende aanpak van (vermoede) kleinere bouwovertredingen om begrip en wat extra geduld. In een enkel geval is een burger misnoegd omdat de lokale overheid toch de tijd vindt voor een plaatsbezoek aan zijn serres en tuinhuis in natuurgebied (2020-2044).

Handhaving in brede zin draait dezer dagen toch vooral rond het doen respecteren in de publieke ruimte van de welbekende regels van social distancing (eenieder zijn anderhalve meter bufferzone). De feedback uit het Agentschap Natuur en Bos illustreert. Velen bewegen zich met burgerzin in onze bossen, helaas zijn er ook andere wagengebruikers, vuurtjesstokers, hondeneigenaars, tot zelfs groepjes sjezende mountainbikers toe, zonder respect voor wandelaars, toegankelijkheidsregels en ook boswachters, met als uitschieter: "Vorige week heb ik zelf nog een groepje mountainbikers aangetroffen die zich een cross-parcours met de spade hadden uitgegraven op een boshelling bezaaid met bewoonde dassenburchten. Met de nodige lege drankblikjes en overige PET-flessen daarbij gesmeten."

Mobiliteit

Een afsluitend voorbeeld van steeds verschuivende antwoorden op onvrede naargelang de verschillende fases van dit crisisbeheer gaat over abonnementhouders bij De Lijn met een compensatievraag (2020-2153, 2352, 2478, ...). Globaal loopt het beantwoorden van de paar honderd compensatievragen bij de Klantendienst van De Lijn tot nu toe goed; enkel hier en daar moet de Vlaamse Ombudsdienst even een detailsituatie mee oplossen, denk bijvoorbeeld aan een bereikt verzoeningsresultaat bij een afgeschafte belbus die de reiziger steevast gebruikte voor woon-werkverkeer (2020-2085).

Wel blijft de deur nu nog dicht voor de compensatievraag bij het schooljaarabonnement, de Buzzy Pass. Aanvankelijk is er een eenvoudige weigeringsgrond: voor 24 april zijn er slechts vier verloren schoolweken op een heel schooljaar. Maar ook na 24 april en ondanks verder verlengde schoolsluitingen blijft het wellicht verdedigbaar voor De Lijn om geen compensatie aan te bieden voor de sedert 1 september 2019 lopende Buzzy Pass. Dat is wel slechts een voorlopig oordeel, op basis van een marginale toetsing zoals het er nu naar uitziet, met een gedeeltelijke opening van de scholen in het vooruitzicht en waarbij De Lijn ook opnieuw rijdt volgens de schooldagendienstregeling. Wel lijkt het aangewezen om die weigering nog meer empathisch uit te leggen aan alle Buzzy Passhouders, die immers liefst in september 2020 ook klant blijven. De Lijn toont zich bereid om werk te maken van deze laatste aanbeveling, maar tegelijk gaat nu alle prioriteit bij De Lijn naar het uitwerken van communicatie rond de 'herstart' (Vlot & Veilig).

Maar uiteindelijk is zo'n compensatievraag een vraag die vaak zal weerkeren, namelijk "Wie draagt de last op een ogenblik dat de overheid in het eerstelijnsantwoord de taart onmogelijk groter maken kan?" Enkel bij dwingende rechtsgrond beveelt de Vlaamse Ombudsdienst de overheid dan aan om zelf mee de financiële last te dragen. Of anders gezegd: veel vragen gaan over de besteding van belastinggeld en dus over politieke keuzes en dat is niet het terrein van de Vlaamse Ombudsdienst.

Beschouwend vanuit de Vlaamse Ombudsdienst

Beschouwend was er tot nu toe duidelijk eerst het effect van het acute ingrijpen door de Nationale Veiligheidsraad sedert 12 maart 2020. In die eerste momenten, waarin nog weinig wetenschappelijke gegevens bekend zijn over de ernst en impact van het virus, worden maatregelen op korte termijn stelselmatig opgedreven op basis van de op dat moment beschikbare informatie. Deze one-size-fits-allformule 'blijf in uw kot', drukt ontegensprekelijk op mensenrechten. In die eerste acute fase is ook doorgedreven ombudswerk nauwelijks aan de orde en daarom roept de ombudsman sedert 19 maart 2020 op om de overheid niet te belasten met klachten die eventjes kunnen wachten. De prioriteit gaat naar informatieverstrekking, met hier en daar wat bijsturing van operationele processen.

Een voorbeeld van dergelijk ombudswerk is het oppikken van een signaal vanwege een straathoekwerker die mailt dat inburgeraars vragen of witte lakens aan huizen betekenen dat er in die huizen corona uitgebroken is (2020-1926). Zo'n signaal helpt dan al minstens om te beseffen dat het verspreiden van informatie in die fase van primordiaal belang is en dat terecht allerlei verschillende kanalen en talen worden ingezet door bijvoorbeeld het Agentschap Integratie en Inburgering.

Op het vlak van toegankelijkheid, is er een stille wenk aan de VRT om de aanwezige tolken Vlaamse Gebarentaal daadwerkelijk in beeld te brengen bij livepersconferenties. Of nog: het ondersteunen van de suggestie aan de Vlaamse overheid om beter te communiceren over de specifieke weerslag in Brussel van Vlaamse coronamaatregelen (2020-2145). Op onderwijsvlak wordt er samengewerkt met de onderwijsadministratie aan onder andere een verdere concretisering op de onderwijswebsite van de lijst van cruciale sectoren om zo ouders beter te informeren (2020-1833), of aan een verduidelijking rond de inzetbaarheid van onderwijstolkuren voor dove leerlingen in het afstandsonderwijs (2020-1937).

Het acuut ingrijpen vloeit vervolgens over in een langere periode waarin wetenschappelijke gegevens worden verzameld, waarin maatregelen van kracht blijven, soms mits verdere verfijning. 'Blijf in uw kot' blijft zo een inperking vormen op-, onder meer de vrijheid van komen en gaan, de vrijheid om te ondernemen en een inkomen te verwerven, en voor kinderen bijvoorbeeld: het recht op spel en onderwijs. Op zo'n moment ontstaan er verschillende gradaties van druk, denk aan de door een terechte beschermingsreflex ingegeven striktere quarantainemaatregelen voor personen met een handicap in voorzieningen. En ook de woon- en zorgcentra zijn intussen druk besproken andere voorbeelden.

In deze periode groeit de roep naar verfijning en rekening houden met vooraf bestaande verschillen in de samenleving. Het one-size-fits-allmodel van 'blijf in uw kot' kan inderdaad nauwelijks een antwoord bieden op alle diverse noden in de samenleving. Te denken valt bijvoorbeeld aan een persoon met een mentale handicap die moeilijk alleen naar een noodzakelijke ziekenhuisafpraak kan (2020-2534). Zo verschijnt vervolgens ook het effect van deze maatregelen op het aantal oproepen bij 1712, een indicator voor intrafamiliaal geweld, iets wat in het werkgebied van de genderkamer ligt.

Het klachtenbeeld bevat dan stilaan ook groeiend ongeduld bij medeburgers voor wie het wachten zwaar begint te wegen. Verzoekers kijken uit naar hun digitaal

aangevraagde tegemoetkoming bij Vlaio of via de Hulpkas voor Werklozen. Doorheen dat ongeduld klinkt soms ook wat digitale koudwatervrees. De Vlaamse Ombudsdienst spreekt dan vertrouwen uit en na enkele dagen blijkt Vlaio dat vertrouwen ook waard en wordt de premie uitbetaald.

Een sherpa bij #samenbergenverzetten

Hiervoor gaat het wat alle kanten uit. Samenvattend draaien zowel de Vlaamse overheidsinfo als het eerstelijnsklachtenmanagement en ook de Vlaamse Ombudsdienst, op volle toeren. Het klachtenbeeld toont een coronaklim naar een hoogvlakte. Onderweg kenmerkt onzekerheid de vragen en terughoudendheid de antwoorden, zelfs bij onvrede waar de druk op vrijheden groot is.

De kernboodschap van dit addendum ligt echter niet daar. De kernboodschap luidt vooral dat we met z'n allen na de coronaklim nu op een niet eerder betreden hoogvlakte zijn aanbeland. Op die hoogvlakte past het niet om terughoudend te blijven; het is nu #samenbergenverzetten. Daarbij wil de Vlaamse Ombudsdienst een sherpa zijn voor burgers en overheid. Een sherpa die volhardend meedraagt, de weg kent, die er niet zozeer is om in te grijpen, maar wel om te waarschuwen voor de gevaren op de weg. De sherpa is zelf niet de gids, maar wel degene die het mee mogelijk maakt voor de gids en zijn gezelschap om verder te gaan.

Want vanzelfsprekend is het vroeg voor analyse, maar er zijn voldoende tekenen om enkele maatschappelijke beschouwingen op te noemen die met elkaar gemeen hebben dat maart 2020 wordt gezien als een scharnierpunt in de tijd. Dit coronavirus is namelijk een systeemschok voor de samenleving en haar burgers. De dag van morgen is niet meer zoals de dag van gisteren. Bovenal is er het onmeetbare verlies van dierbaren. Een bedreiging van deze omvang legt ook een ontzettende druk. Uiteraard in de eerste plaats op de zorgsector en op de personeelsleden in die sectoren. Het is evident dat de eerste zorgen daarnaartoe gaan. Er is ook de druk op mensen en relaties na de periode van quasi-opsluiting. Daarbij blijkt: in miserie zijn mensen niet gelijk. Kwetsbaarheden maken kwetsbaren in deze tijden nog kwetsbaarder. Er zijn de economische verliezen, de onzekere economische toekomst en de angst voor magere jaren.

We gaan als maatschappij ook door een collectief rouwproces waarbij we allen in zekere zin afscheid nemen van de wereld zoals we die kenden. We exploreren en (moeten) evolueren naar nieuwe rollen en naar een nieuw normaal. In dat proces hebben we ook de kans om onze collectieve veerkracht te activeren – door verhalen en accurate informatie te delen, elkaar te helpen en bij te dragen aan zingeving en perspectief. Het zijn die laatsten die ook een belangrijk tegengif zullen vormen voor de angst, onzekerheid en eenzaamheid die we collectief voelen.

En er zijn nog tal van fenomenen. De gezapige evolutie naar de digitale samenleving neemt plots een vlucht en de samenleving hoort oog te blijven hebben voor wie nog niet mee kan. Ook in de taal en in de gebruiken ziet Vlaanderen er plots anders uit: waar de Genderkamer soms nog discussies moest mee helpen oplossen over gelijkheid tussen mannen en vrouwen en handen schudden, vergt corona dat mensen elkaar andere signalen van begroeting en (h)erkenning geven. Mondmaskers zullen het straatbeeld kleuren.

Intussen moeten de instellingen en mechanismen blijven werken met respect voor de basisbeginselen die eigen zijn aan de democratische rechtsstaat. En het is ontegensprekelijk zo dat de epidemie ook een zekere druk legt op de band tussen de overheid en de burger. Dat laatste is een van de bekommernissen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Om te beginnen is de overheid vandaag een veel actievere, sturende actor die voortdurend snel moet handelen en dat ook doet. Die snelheid is vereist om de snel wijzigende stroom aan nieuwe informatie te volgen en om te kunnen reageren wanneer duidelijk wordt wat het effect van een nieuwe regel is. Opvallend is dat het niveau waarop gehandeld wordt, veel gedetailleerder is dan gewoonlijk. En wanneer een overheid op die manier tot ver in de details duikt, en dat aan een oerend hard tempo, dan leidt dat tot onvrede over vermeende onzorgvuldigheden, blinde vlekken in het beleid. Denk bijvoorbeeld aan de talrijke discussies over al dan niet verboden economische activiteiten en het ermee samenhangende toepassingsgebied van de hinderpremie.

Transparantie en kort-op-de-bal-spelende brede communicatie is nu cruciaal, reden om doorheen dit addendum veel aandacht te hebben voor informeren. Maar er is meer dan informeren, veel meer. Want jazeker, op omgevingsvlak zal Vlaanderen deze periode misschien ook wel zien als een stille periode. Onder meer de afgelasting van evenementen en het verbod op niet-essentiële verplaatsingen hebben sociaal en economisch een historisch negatieve impact, maar tegelijk herontdekt de Vlaming de stilte. Op een verdwaalde luchthavenveelklager na (2020-2300), ontvangt de Vlaamse Ombudsdienst geen ongenoegen over geluidshinder of trillingen, jarenlang en ook nog in het jaarverslag 2019 een topklacht.

Maar nu stilstaan bij stilte is vandaag niet de eerste opdracht van de Vlaamse Ombudsdienst met zijn specifieke mensenrechtenbevoegdheid (gender en geslacht) en zijn algemeen mandaat om mee toe te zien op naleving van het recht in zijn algemeenheid. Beide opdrachten maken dat de Vlaamse Ombudsdienst een bijzondere interesse heeft voor de manier waarop de mensenrechten gerespecteerd, beschermd en verwezenlijkt worden. Dit werk gebeurt gewoonlijk in de Genderkamer, die eigenlijk ruimer opereert als mensenrechtenkamer (zie jaarverslag 2018, p. 34) en waar ombudsvrouw Gender Annelies D'Espallier bijvoorbeeld bedenkt dat heel wat dienstenchequewerknemers, voor het overgrote deel vrouwen, hun job dreigen te verliezen, alleen al omdat mensen bang zullen zijn om hun poetshulp nog hun woning binnen te laten, zelfs wanneer dat effectief weer mag.

De mensenrechten tonen de weg

Breder is het ontegensprekelijk zo dat de mensenrechten door het coronavirus vandaag beknot en ernstig ingeperkt zijn. Er zijn bijvoorbeeld restricties ten aanzien van het privéleven, religieuze vieringen, allerhande andere bijeenkomsten, de mogelijkheid om te gaan werken, de mogelijkheden voor kinderen om buiten te spelen, de mogelijkheden om gezondheidszorg op te zoeken en zo meer. Al snel rijst dan de vraag of die inperkingen te verenigen zijn met de vrijheden die intussen, met reden, zo diep ingebakken zijn in onze samenleving.

De mensenrechtelijke start is helder. Wanneer sprake is van een dreiging van de ernst en omvang zoals corona vandaag, mag de staat uiteraard optreden, meer zelfs, ze is daartoe verplicht. Het herziene Europees Sociaal Handvest draagt de staten in artikel 11 op om epidemische, endemische en andere ziekten zoveel mogelijk te voorkomen (zie ook art. 12 Internationaal Verdrag inzake Economische, Sociale en Culturele Rechten).

Dat zo'n verplichting bestaat, betekent niet dat elke inperking van rechten en vrijheden door de beugel kan. Om te beginnen moet er een solide wettelijke basis zijn. Dit blijft een aandachtspunt. Maar er is meer. Maatregelen die noodzakelijk zijn mogen een inperking betekenen op grondrechten, maar ze mogen nooit verder inperken dan nodig. M.a.w., de coronamaatregelen moeten steeds doeltreffend en gepast zijn en moeten de proportionaliteitstoets doorstaan. Ze moeten ook in

ieder geval van tijdelijke aard zijn en mogen niet langer duren dan de noodzaak. Daarenboven mogen ze niet discrimineren.

Die evenwichtsoefening is geen test van het buikgevoel, maar wel een bestaande juridische toets die in de rechtspraak veelvuldig wordt toegepast en die een erg fijne blik vergt van het recht, in combinatie met de wetenschappelijke realiteit, alsook de specifieke omstandigheden waarin mensen of groepen van mensen zich bevinden. De link met de wetenschappen is relevant om een goede inschatting te maken van alle belangen op alle kanten van de weegschaal.

Het vergt slechts weinig juridisch-voorspellende gaven om het volgende mensenrechtelijk aandachtspunt neer te zetten. Om een zo nauw mogelijke band te kunnen verzekeren met het legitieme doel (de volksgezondheid beschermen), is het van belang om alle elementen in het veld nauwkeurig te benaderen, soms te becijferen. De macro-aanpak van een dergelijke dreiging kan zich dan op microniveau in heel andere maatregelen vertalen. In een microcontext waar niet noodzakelijk een (groot) risico of bedreiging is, kan anders ingegrepen worden dan in een andere micro-omgeving waar de bedreiging acuut en reëel is.

Zo is dus onder meer het testen van besmettingen ook voor de mensenrechten een belangrijk onderdeel, en dat alles wordt straks alleen nog maar belangrijker wanneer, zoals de exitstrategie van 24 april 2020 bepaalt, voor de tracing een gecoördineerde strategie zal worden opgezet tussen de gewesten en gemeenschappen, met de steun van federale experts (zie daarover verder).

Het is moeilijk om vandaag een sluitend oordeel te vellen over maatregelen en de mate waarin die de proportionaliteitstoets doorstaan. Dat oordeel komt uiteindelijk eventueel de rechter toe, maar het is wel mogelijk om de principes uit te zetten en nauwkeurig te volgen. Dit addendum maakt alvast duidelijk dat het evenwicht in de verschillende fases van dit crisisbeheer verschuift. Telkens opnieuw moet nadrukkelijk bekeken worden of de coronamaatregelen in overeenstemming zijn en blijven met de fundamentele rechten die de basis vormen van onze rechtsstaat. Naarmate de tijd vordert, wordt ook een overheid geacht te leren uit en over de dreiging. En zo is het in ieder geval duidelijk dat het ferme ingrijpen van vandaag, met de bijbehorende druk op de mensenrechten, in deze periode anders te benaderen is dan in periodes die volgen.

De naschokken van corona zullen een aanslepende zoektocht vergen naar het evenwicht tussen aan de ene kant de dynamische overheid, die soms met drastische middelen moet kunnen inspelen op de uitdagingen die deze crisis meebrengt, en aan de andere kant de waarborgen die dienen om oog te hebben voor de individuen die allemaal samen deze samenleving vormen. Daarbij is het alle hens aan dek om een antwoord te bieden op de uitdagingen. Het is nu al duidelijk dat de overheid deze tocht steeds in nauw contact met de burgers zal moeten afleggen en dat aspect is het werkterrein van de Vlaamse Ombudsdienst. Hierna twee heel concrete aangelegenheden waar de Vlaamse Ombudsdienst bijkomend mee sherpa kan zijn van #samenbergenverzetten.

Korte termijnaanbod bemiddeling private huur gezinswoning

Dezer dagen is er overleg met het Vlaams Parlement over het aanbod van de Vlaamse Ombudsdienst om bijkomend en complementair te bemiddelen rond imminente coronadreigingen tussen huurders en verhuurders bij de private huur van de gezinswoning (bemiddelen rond huurachterstallen, reparaties, ...). Zie verslag van de parlementaire commissie Wonen van 23 april 2020, <https://www.vlaamsparlement.be/commissies/commissievergaderingen/1383797#volledig-verslag>

Het aanbod situeert zich niet toevallig bij de gezinswoning: het traditionele topklachtenbeeld bij de ombudsman, die echter vandaag zonder mandaat is inzake private huur. Huurders en verhuurders bevragen nu echter de Vlaamse Ombudsdienst (2020-1874, 1961, 2027, ...) en er lijkt ook een behoefte te bestaan aan een extra tijdelijk bemiddelingsaanbod, nu op de heel korte termijn. Maar het aanbod staat ook symbool voor een houding en kernwoorden die nog vaak aan bod zullen komen in de talrijke debatten over wat er komt kijken bij #samenbergen-verzetten. Die kernwoorden klinken een bemiddelaar trouwens heel vertrouwd in de oren, want ze luiden "Proactief, constructief, perspectief, samenwerken, uit de comfortzone, ..."

Interparlementair overleg rol ombudsdiensten

Dit addendum toont hoe de Vlaamse Ombudsdienst sinds de uitbraak van het coronavirus ter bemiddeling gevraagd wordt in heel nieuwe kwesties. De Vlaamse Ombudsdienst tracht te verzoenen met oog voor de mensen en hun (mensen) rechten. De voorbije periode en de Nationale Veiligheidsraad van 24 april tonen aan dat de overheden inderdaad zeer actief zijn en het mogelijk nog meer worden in een terrein vol delicate mensenrechtenvraagstukken. Tracking and tracing, waarvoor een gecoördineerde strategie aangekondigd werd met de gewesten en gemeenschappen en federale experts, roept vragen op over allerlei kwesties die sowieso terecht komen bij de ombudsdiensten, zoals het privéleven, vragen rond anoniem melden en klikken.

Sommige situaties van quarantaine zijn in realiteit gedwongen opsluiting. De Vlaamse Ombudsdienst herinnert het Vlaams Parlement aan de inmiddels acht jaar oude instemming met het facultatief protocol bij het verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontterende behandeling of bestraffing, opgemaakt in New York op 18 december 2002. Dit protocol is van toepassing op alle gevallen van opsluiting, dus ook in woonzorgcentra. Het door het facultatief protocol bepaalde controlemechanisme is nog steeds niet aangewezen.

De Vlaamse Ombudsdienst is één van de vier operationele parlementaire ombudsdiensten met een breed algemeen mandaat om mee toe te zien op naleving van het recht in zijn algemeenheid (naast de Vlaamse Ombudsdienst zijn er ook de Federaal Ombudsman, Le Médiateur en de Ombudsfrau van de Duitstalige Gemeenschap). Zo gewenst, kunnen zij op korte termijn de nodige garanties en expertise aanbieden om subsidiair – en dus bijkomend aan meer gespecialiseerde kanalen – gecoördineerde antwoorden te bieden op die vraagstukken. Er kan daarbij gewezen worden op eerdere samenwerkingen, waaronder de positieve ervaring in het kader van het samenwerkingsakkoord van 24 maart 2016 tussen het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest houdende oprichting van een bemiddelende instantie in het kader van de invoering van de kilometerheffing voor vrachtwagens op het grondgebied van de drie gewesten (B.S. 10 juni 2016).

De Vlaamse Ombudsdienst beveelt het Vlaams Parlement aan om interparlementair overleg hierover op te starten.