



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2019-2020) – Nr. 5
18 mei (2019-2020)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid,
Financiën, Begroting en Justitie
uitgebracht door Philippe Muyters

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2019

en over het corona-addendum 2019

Samenstelling van de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie:

Voorzitter: Jos Lantmeeters.

Vaste leden:

Arnout Coel, Maaïke De Vreese, Jos Lantmeeters, Philippe Muyters, Sarah Smeyers;
Adeline Blancquaert, Anke Van dermeersch, Wim Verheyden;
Vincent Van Peteghem, Peter Van Rompuy;
Willem-Frederik Schiltz, Carina Van Cauter;
Stijn Bex, Björn Rzoska;
Ludwig Vandenhove.

Plaatsvervangers:

Andries Gryffroy, Lorin Parys, Wilfried Vandaele, Steven Vandeput, Paul Van Miert;
Filip Brusselmans, Yves Buysse, Johan Deckmyn;
Jo Brouns, Koen Van den Heuvel;
Marino Keulen, Maurits Vande Reyde;
Imade Annouri, Celia Groothedde;
Bruno Tobback.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

- 41** (2019-2020) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2 t.e.m. 4: Verslagen
41-A (2019-2020) – Nr. 1: Corona-addendum bij het Jaarverslag 2019
van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

I.	Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst.....	4
1.	Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman	4
2.	Uiteenzetting door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender – Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst	5
II.	Reactie van minister-president Jan Jambon, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management	8
1.	Over het corona-addendum	8
2.	Over het Jaarverslag 2019	8
2.1.	Heerlijk heldere communicatie	8
2.2.	Klachten rond digitale briefwisseling	9
2.3.	Veralgemeend gebruik van Mijn Burgerprofiel	9
2.4.	Klachten rond digitale identiteit.....	9
2.5.	Aandacht voor de digitaal minder vaardige burger	9
2.6.	Vraag naar meer automatische rechtentoekenning.....	10
III.	Vragen en opmerkingen van de leden	10
1.	Tussenkoms van Philippe Muyters	10
2.	Tussenkoms van Björn Rzoska	11
3.	Tussenkoms van Ludwig Vandenhove	12
IV.	Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst.....	13
1.	Antwoorden van Bart Weekers	13
2.	Antwoorden van Annelies D’Espallier.....	14
V.	Antwoorden van de minister-president.....	15
VI.	Slotrepleken.....	15
1.	Slotreplek van Philippe Muyters.....	15
2.	Slotreplek van Bart Weekers	15
	Gebruikte afkortingen.....	16

In de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie werd op 5 mei 2020 het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst over 2019 – onderdelen Algemeen Beleid en Digitaal Bestuur – en het daarbij horende orona-addendum besproken. Door de maatregelen die het Vlaams Parlement had genomen naar aanleiding van de coronacrisis verliep de bijeenkomst van de commissie via video-conferentie. Vlaams ombudsman Bart Weekers en ombudsvrouw Gender Annelies D’Espallier verstrekten toelichting bij het jaarverslag en het corona-addendum en minister-president Jan Jambon antwoordde op de in deze documenten aangehaalde problematieken.

I. Uiteenzetting door de Vlaamse Ombudsdienst

1. Uiteenzetting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

Vlaams ombudsman *Bart Weekers* betuigt bij de aanvang van zijn uiteenzetting vooreerst zijn leedwezen met de slachtoffers van de coronapandemie en brengt daarbij ook hulde aan alle hulpverleners. Hijzelf zal een algemene inleiding geven, waarna Annelies D’Espallier de coronaproblematiek zal benaderen vanuit mensen-rechtenperspectief.

Artikel 18 van het Ombudsdecreet bepaalt dat de Vlaamse ombudsman elk jaar voor 30 juni verslag moet uitbrengen van zijn werkzaamheden aan het parlement. In dat verslag moet hij ook de aanbevelingen opnemen die hij nuttig acht. Het jaarverslag in kwestie werd op 3 maart 2020 neergelegd en voorgesteld in het Vlaams Parlement. Vastgesteld werd dat er in 2019, via de ombudsdienst en via de klachtenbehandeling van de Vlaamse overheid, zo’n 16.000 resultaten werden bereikt. De aanbevelingen die gedaan worden, zijn gebaseerd op zo’n 370.000 signalen van burgers. De eenduidige kernboodschap van het verslag was ‘de blik vooruit’. Het is immers zonneklaar dat men enkel tot het getal van 16.000 resultaten kan komen als men niet blijft hangen in onvrede, maar voluit voor oplossingen gaat. Specifiek in deze commissie wilde de Vlaamse ombudsman het hebben over de digitale Vlaamse overheid.

De toestand is sinds die derde maart echter grondig veranderd. Op heden staan we samen aan het begin van de corona-exitstrategie. Om die reden is er vorige week vanuit de Vlaamse Ombudsdienst een corona-addendum bij het jaarverslag gepubliceerd. Dit addendum is er mee gekomen dankzij de bereidwillige medewerking van vele van de stakeholders van de Vlaamse Ombudsdienst. De spreker vermeldt in dat verband heel in het bijzonder de medewerkers van Informatie Vlaanderen (de dienst achter het gratis infonummer 1700 en www.vlaanderen.be).

In dat verband stelt Bart Weekers dat het als ombudsman erg dankbaar is om pas te moeten optreden nadat er al heel wat gedaan is om onvrede te voorkomen. Hij denkt daarbij in de eerste plaats aan het verschaffen van adequate informatie. Het belang daarvan hebben met name de 1700-infolijn en www.vlaanderen.be de afgelopen weken goed gevoeld naar aanleiding van de zogenaamde coronaklim. In de zes weken tussen de eerste veiligheidsraad van 12 maart 2020 en de veiligheidsraad van eind april waar over de exitstrategie werd beslist, zijn er namelijk 40.000 extra contacten geweest, die meestendeels over coronagerelateerde maatregelen gingen. Dat zijn er 1000 à 2000 per dag. Ook de centrale website www.vlaanderen.be heeft met 2,5 miljoen bezoeken – een verdubbeling van het gebruikelijke aantal – de coronaklim duidelijk gevoeld. Ter vergelijking, federaal waren er 300.000 oproepen naar het federale oproepnummer en ook de site www.info-coronavirus.be werd 11 miljoen keer bezocht. Die verhouding valt te verklaren door de schaalgrootte, federaal is meer dan Vlaanderen alleen, en door het feit dat de coronacrisis in essentie een veiligheids- en gezondheids crisis is die federaal gecoördineerd wordt. In het verlengde daarvan geeft Bart Weekers nog

mee dat de televisiejournals op Eén en VTM de laatste weken samen in de top drie van de kijkcijfers staan en daarbij goed zijn voor twee miljoen kijkers. Ook zij spelen dus een belangrijke rol in de informatievoorziening. Al die cijfers samen zijn een uitdrukking van de coronaklim.

Bart Weekers kan daarbij niet genoeg benadrukken dat hij het Vlaamse informatiesysteem een erg goed systeem vindt. In crisissomstandigheden hoeft Vlaanderen niet inderhaast een nieuw telefoonnummer of nieuwe website te lanceren. De bestaande kanalen kunnen de extra druk aan. Het systeem is dus crisisbestendig. Het voedt zo nodig ook de media met de nodige basisinformatie, en die informeren dan op hun beurt verder de burger.

De enige spijtige vaststelling die daarbij gemaakt moet worden is de blijvende onderbenutting van @mijnburgerprofiel. Spijts het feit dat zowat iedereen momenteel bijna volcontinu achter zijn computer zit, wordt er te weinig gebruik gemaakt van het aanmeldknopje rechts bovenaan op www.vlaanderen.be. Daarachter ligt potentieel een hele wereld van dienstverlening verscholen die ons digitaal kan verbinden met vlaanderen.be en met de overheid meer in het algemeen. Hij pleit er dan ook voor om hier, zelfs los van de huidige coronacrisis, nog meer in te investeren. Daar ligt duidelijk nog een belangrijk groeitraject. Zo ware dit in de huidige omstandigheden een uitstekend kanaal geweest om vanuit de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen de vele aanvragers op de hoogte te houden van de voortgang van hun dossier.

De coronaklim kan duidelijk worden afgeleid uit de veelheid aan meldingen die Informatie Vlaanderen ontvangen heeft, evenals uit de vele signalen die de ombudsdienst over de afgelopen zes weken gedetecteerd heeft vanuit de stakeholders. In die klim vallen twee fasen te onderscheiden. Eerst was er een acute fase waarin er heel snel gereageerd moest worden op de gebeurtenissen. Daarna – ongeveer ten tijde van de tweede van de hogergenoemde bijeenkomsten van de Nationale Veiligheidsraad – kwam er een punt waarbij men kon stellen dat men op een hoogvlakte was aangeland. De klachten en meldingen bij de ombudsman liggen op die hoogvlakte ongeveer 10 procent hoger dan voor corona. We zijn daarmee op een relatief onbekend terrein gekomen, waar we samen aan de slag moeten. Het moment is gekomen om samen bergen te verzetten. De Vlaamse ombudsman heeft in dat verband vorige week al een eerste voorstel gedaan aan het Uitgebreid Bureau, dat hier – tot zijn vreugde – is op ingegaan. Hopelijk zal de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement op zijn bijeenkomst van 6 mei 2020 zijn instemming betuigen met het voorstel om de Vlaamse Ombudsman te mandateren om te bemiddelen bij huurgeschillen op de private markt. Dit is uitzonderlijk, complementair en tijdelijk omdat de gezinswoning van de Vlaming al vele jaren een bekommernis is die uitdrukkelijk in de jaarverslagen aan bod komt. Bart Weekers hoopt daar een bescheiden bijdrage te kunnen leveren.

2. Uiteenzetting door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender – Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst

Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender, situeert daarop de mensenrechtenuitdagingen die zich stellen en schetst de rol die de Vlaamse Ombudsdienst daarbij kan spelen en deels ook al speelt. De in het addendum opgenomen cijfers en grafiek tonen aan dat er bij de burgers eerst sprake was van een ingehouden adem, die vervolgens uitmondde in een sterke stijging van vragen en klachten. Dit is het fenomeen van de hoger reeds genoemde coronaklim. De onzekerheid staat hoog op de agenda van de mensen, maar ook vragen over druk op hen en op hun rechten. Het ging om een steile klim die uiteindelijk uitmondde in een hoogvlakte. Het is over die hoogvlakte dat ze het wil hebben.

Op de hoogvlakte is er nog altijd veel onzekerheid. Zo was de vraag over de compensatiepremie gisteren bijvoorbeeld de topvraag bij 1700. Ten opzichte van de eerste acute fase is er dus wel degelijk iets veranderd. Het moment is aangebroken om de eerdere terughoudendheid af te werpen en om samen bergen te verzetten. Het kernidee is nu dat burgers, bestuur en andere actoren samen heel veel kunnen.

Het addendum wil hier mee een aanzet toe zijn en de Vlaamse Ombudsdienst wil gaarne de rol van sherpa op zich nemen. Een sherpa voor burgers en overheid, een sherpa die de weg kent, die niet noodzakelijk heel sterk wil ingrijpen, maar die wil waarschuwen voor gevaren op de weg. De sherpa is niet zelf de gids, maar heeft een brede blik op het geheel en maakt het mogelijk voor de gids en zijn gezelschap om verder te gaan. Sommige stukjes van de last kan de sherpa mee dragen.

Deze sherpa – die hier vandaag dus digitaal optreedt – heeft twee belangrijke kenmerken. Het eerste kenmerk is dat hij in contact staat met de burgers. De sherpa zit tussen de gids en zijn gezellen, tussen overheid en burger. Die band tussen overheid en burger vormt de basisopdracht van een ombudsdienst. Het moge duidelijk zijn dat er op die band vandaag wel wat druk staat. Men kan er niet omheen dat de overheid vandaag erg actief is en sturend optreedt, zelfs tot op detailniveau. Ze doet dat om gelijke tred te houden met het virus en de crisis. Dat leidt op zijn beurt tot onvrede – die geventileerd wordt bij de Vlaamse Ombudsdienst – over vermeende onzorgvuldigheden of over blinde vlekken in het beleid. Bij dat laatste kan bijvoorbeeld gedacht worden aan de talrijke discussies over al dan niet verboden economische activiteiten en het daarmee samenhangende toepassingsgebied van de hinderpremie. De sherpa weet dan dat het cruciaal is om kort op de bal te spelen met brede communicatie en transparantie. Dat is ook de reden waarom er in het corona-addendum zoveel aandacht is voor communicatie.

Naast die band tussen overheid en burger is er ook een tweede kenmerk van de sherpa dat specifiek te maken heeft met mandaat. Deze sherpa heeft als mandaat een specifieke gelijkemansbevoegdheid inzake gender en geslacht. Maar ook een heel algemene taak die erin bestaat mee toe te zien op naleving van het recht in zijn algemeenheid en dus ook de mensenrechten. Ook dat behoort tot de taakomschrijving van de ombudsman.

Als bescheiden sherpa kan de spreekster, vanuit mensenrechtenperspectief, vandaag al toevoegen dat we een overheid zien die dynamisch ageert, soms met erg drastische middelen, en die daardoor zondermeer druk uitoefent op bepaalde mensenrechten. Het gaat dan over restricties ten aanzien van het privéleven, religieuze vieringen, allerhande bijeenkomsten, vergaderingen, het recht om buiten te spelen voor kinderen, mogelijkheden om gezondheidszorg op te zoeken enzovoort. Dat er mensenrechten zijn ingeperkt is een neutrale vaststelling. Het is daarbij de vraag of een en ander ook een schending van die mensenrechten inhoudt. Met andere woorden, of dit ook in niet-neutrale termen zo is?

Wanneer men die oefening maakt levert dit een specifiek beeld op. Eerst en vooral is het duidelijk dat een staat of een deelstaat wel degelijk moet handelen. Daar is een basis voor, onder andere in het herziene Europees Sociaal Handvest, waar er gesteld wordt dat een staat moet proberen om epidemieën te voorkomen. Er moet dus gehandeld worden. Dat wil echter nog niet zeggen dat elke inperking van rechten en vrijheden door de beugel kan. Om te beginnen moet er altijd een solide wettelijke basis zijn. Dat blijft altijd een aandachtspunt.

Er is echter meer. Coronamaatregelen moeten altijd doeltreffend en gepast zijn. In mensenrechtenterminologie heeft men het dan over 'nauw bemeten' zijn. De maatregelen moeten de proportionaliteitstoets doorstaan. Ze moeten ook tijdelijk zijn en mogen nooit langer duren dan strikt noodzakelijk. En uiteraard mogen ze ook

niet discrimineren. Dit is een vaste juridische toets die vaak pas aan het einde van een situatie door een rechter wordt uitgevoerd. Maar als sherpa kan de ombudsdienst vandaag al een aantal valkuilen identificeren en aanwijzen.

Een voorbeeld is hier op zijn plaats. Maatregelen moeten, zoals gezegd, steeds nauw bemeten zijn en in verhouding staan tot de dreiging. In dat licht vergt het maar weinig juridisch-voorspellende kracht om nu al te voorzien dat er zich mensenrechtelijke aandachtspunten zullen stellen. Dat het bij het coronavirus om een onzichtbare dreiging gaat, betekent dat een overheid draconisch kan optreden met enorm zware maatregelen. Maar naarmate die dreiging zichtbaar kan worden gemaakt, zullen ook de ingrepen meer in verhouding moeten komen te staan. Van zodra er getest kan worden op besmetting en immuniteit kan er verfijnder gereageerd worden en hoeven niet alle maatregelen even zwaar te blijven wegen. Er kan dan bijvoorbeeld gediversifieerd worden naar personen in een woonzorgcentrum omdat de dreiging zichtbaarder is geworden. Vanuit mensenrechtenstandpunt kan derhalve gesteld worden dat het testen op besmetting of immuniteit een uiterst belangrijk element zal zijn.

In het addendum wordt verder gepreciseerd dat het om een verschuivend evenwicht gaat. Vertrekkend van een overheid die vrij zwaar duwt in het begin, moet met het verstrijken van de tijd telkens opnieuw worden nagegaan of – gezien vanuit de mensenrechten – het evenwicht nog gerespecteerd is. De overheid wordt ook geacht te leren uit en over de dreiging. De spreekster kan dan ook nu al met enige stelligheid zeggen dat het ferme overheidsoptreden van gisteren, morgen met een andere blik zal worden bekeken.

De ombudsdienst beseft terdege dat het alle hens aan dek is voor dat samen verzetten van bergen. De middelen zijn per definitie ook beperkt. Daarom bieden de Vlaamse ombudsman en de ombudsvrouw Gender de ombudsdienst aan als sherpa. In het document worden dan ook twee voorstellen gedaan. Een daarvan is zonet al aan bod gekomen, namelijk het aanbod voor bemiddeling in zaken van private huur. De tweede aanbeveling betreft de lappendeken van de mensenrechtenbescherming. Voor de ondertussen in ontwikkeling zijnde tracking and tracing werd bijvoorbeeld een gecoördineerde strategie aangekondigd met de gewesten en de gemeenschappen en de federale experts. Dat roept allerlei vragen op, ook mensenrechtenvragen, die sowieso terechtkomen bij de ombudsdiensten. Dat kan dan onder andere gaan over het privéleven en vragen over anoniem melden en klikken.

Er is overigens ook nog een ander aspect. Annelies D'Espallier preciseert dat sommige situaties van quarantaine in realiteit eigenlijk gedwongen opsluitingen zijn. Dat mag prima facie wat hard klinken, maar in brede zin gezien gaat het wel degelijk over opsluiting. Ze brengt in dat verband het ondertussen acht jaar oude instemmingsdecreet met het facultatief protocol bij het Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of ontterende behandeling of bestraffing in herinnering (OPCAT). Dat protocol is van toepassing op alle gevallen van opsluiting, dus ook in de woonzorgcentra en in voorzieningen voor personen met een handicap. Overeenkomstig het facultatief protocol moet er een controlemechanisme geïnstalleerd worden. Iets wat ondertussen nog steeds niet gebeurd is. In deze tijden van corona, valt het dan ook op dat er daar een gat zit in de lappendeken van de mensenrechtenbescherming. Dergelijk controlemechanisme kan nochtans helpen om bepaalde situaties tijdig te signaleren en in te grijpen.

Voor dit gat in de lappendeken, en ook voor andere gaten, kan op korte termijn gekeken worden naar de vier parlementaire ombudsdiensten die operationeel zijn, die onafhankelijkheid kunnen garanderen, en die nu al een breed algemeen mandaat hebben om mee toe te zien op de naleving van het recht in zijn algemeenheid. Naast de Vlaamse Ombudsdienst, gaat het over de federale ombudsman, Le

Médiateur en de Ombudsfrau van de Duitstalige Gemeenschap. Op korte termijn zit daar de nodige expertise om bijkomend en subsidiair aan meer gespecialiseerde kanalen, expertise aan te leveren. De spreekster wijst er daarbij op dat er al een voorbeeld bestaat van zo'n samenwerking, namelijk de bemiddelende instantie voor de invoering van de kilometerheffing, waarbij de ombudsdiensten hebben samengewerkt.

Ze sluit haar betoog af met de eveneens in het corona-addendum vervatte aanbeveling aan het Vlaams Parlement om hierover interparlementair overleg op te starten.

II. Reactie van minister-president Jan Jambon, Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management

1. Over het corona-addendum

Minister-president *Jan Jambon* heeft met veel aandacht kennis genomen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst over het jaar 2019. Bij het lezen viel hem op welke enorme inspanningen de medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst hebben geleverd. Hij wil hen dan ook eerst en vooral bedanken voor hun inzet van de laatste weken. Tussen de duizend en tweeduizend extra vragen per dag over de coronaproblematiek bovenop de normaal te verwachten oproepen, is een niet geringe prestatie.

In de plenaire vergadering van vorige week heeft hij reeds gezegd dat er – eenmaal de crisis is afgewend of minstens onder controle is – over deze periode een ernstig debat zal moeten volgen. Dat zal dan gaan over de verbeterpunten en goede praktijken die we op dit parcours zijn tegengekomen. We moeten nagaan met welke punten we in de toekomst rekening moeten houden en waar we een en ander zo nodig moeten bijwerken.

Hij dankt in dat verband alvast de Vlaamse Ombudsdienst voor de inspanningen die deze geleverd heeft om met dit addendum een eerste aanzet te geven en een inkijk te geven op wat er goed verloopt en waar er desgevallend verbeterpunten zijn. Dit zal een handig houvast zijn wanneer de discussie wordt opgestart.

2. Over het Jaarverslag 2019

Minister-president Jan Jambon komt dan tot het eigenlijke Jaarverslag over 2019. Hij wil daarbij nader ingaan op een zestal punten die hij erg belangrijk acht.

2.1. Heerlijk heldere communicatie

Een eerste aandachtspunt is de vraag hoe er wordt omgegaan met de vraag naar 'heerlijk heldere communicatie'. Het jaarverslag vermeldt in dit verband dat er in vele grote overheidsprocessen een steeds terugkerende vraag van de burgers is naar heldere en duidelijke communicatie over wat een en ander precies inhoudt en wat de gevolgen voor de burgers zijn.

Heel wat entiteiten van de Vlaamse overheid gebruiken de producten van de kanalenketen van het Agentschap Informatie Vlaanderen, met name het contactcenter, het webplatform en Mijn Burgerprofiel. Voor de informatie die via deze kanalen gepubliceerd en verspreid wordt, verstrekt Informatie Vlaanderen 'heerlijk heldere richtlijnen' aan de diensten. Elke entiteit die aansluit op de kanalenketen krijgt ook opleiding over gebruikersgericht schrijven. Daarnaast worden de schrijvers van

informatie op maat gecoacht en wordt er, op vraag, zelfs extra opleiding aangeboden.

De minister-president spreekt in dit verband zijn overtuiging uit dat als de informatie goed zit, het aantal vragen naar verduidelijking zal dalen. Dit is een win-win voor de burger en voor de betrokken overheid.

2.2. Klachten rond digitale briefwisseling

Voor wat de klachten rond digitale briefwisseling betreft, wijst de ombudsman erop dat digitale verzending bij de Vlaamse Belastingdienst niet zonder slag of stoot verloopt. In de toekomst zal dit zeker verbeteren naarmate het gebruik van de eBox, de digitale brievenbus van alle overheden in België, een bredere ingang kent en gebruikt wordt voor alle officiële elektronische briefwisseling vanuit de Vlaamse overheid en de lokale overheden. Deze eBox zal toegankelijk zijn vanuit Mijn Burgerprofiel, of vanuit een privé dienstverlener zoals Doccle.

2.3. Veralgemeend gebruik van Mijn Burgerprofiel

Aangaande de oproep tot een veralgemeend gebruik van Mijn Burgerprofiel is het terecht dat de Ombudsman zijn vaststelling herhaalt dat er geen enkel excuus is, voor geen enkele dienstverlening onder Vlaams begrotingsgeld, om buiten Mijn Burgerprofiel te blijven. De minister-president onderschrijft ten volle die oproep.

Het Agentschap Informatie Vlaanderen zal de volgende jaren dan ook investeren in de verdere uitbouw van de mogelijkheden van Mijn Burgerprofiel en in het toenemend intensief gebruik van Mijn Burgerprofiel door zowel de entiteiten van de Vlaamse overheid als door de lokale overheden. Ondertussen zijn al 6 Vlaamse entiteiten en 32 lokale besturen aangesloten op Mijn Burgerprofiel. Op termijn zal Mijn Burgerprofiel moeten uitgroeien tot dé plek waar een burger al zijn overheidszaken kan opvolgen en afhandelen. Voor wat de minister-president betreft mag dit zelfs liefst op korte termijn gerealiseerd worden, via de gemeentelijke websites.

2.4. Klachten rond digitale identiteit

De ombudsman wijst er verder op dat bij het gebruik van een door de overheid toegekende digitale identiteit het momenteel moeilijk is om een gepast onderscheid te maken tussen individuele en gezinsgegevens. Zo kan een vader niet inloggen op de groeipakketgegevens van zijn eigen kind, of kan de andere partner de onroerende voorheffing van de eigen gezinswoning niet raadplegen.

Hiervoor zal in de nabije toekomst een oplossing voorzien worden, die erin bestaat dat een burger een andere burger kan machtigen om voor een specifieke taak en voor een vastgestelde periode in zijn of haar naam op te treden.

Vermits de digitale identiteit op federaal niveau wordt toegekend, zal deze kwestie ook op dat niveau geregeld moeten worden. Dit zal dus nog verder interbestuurlijk uitgeklaard en opgezet moeten worden. Het is echter wel degelijk de bedoeling om dit te realiseren.

2.5. Aandacht voor de digitaal minder vaardige burger

Het jaarverslag stelt dat de Vlaamse overheid voldoende aandacht moet hebben voor de minder digitaalvaardige medeburger, zonder daarbij het algemeen principe van de steeds verdere digitalisering zelf in vraag te stellen.

Minister-president Jambon wijst er in dat verband op dat het Agentschap Informatie Vlaanderen sinds 2019 een webplatform aanbiedt dat entiteiten kunnen

gebruiken voor het uitbouwen van hun digitale dienstverlening. Bij het bouwen van dat platform besteedt het agentschap heel veel aandacht aan de digitale toegankelijkheid, dat wil zeggen aan de bruikbaarheid van de aangeboden diensten door minder digitaal ervaren gebruikers.

Vanuit het Agentschap Informatie Vlaanderen wordt aan de entiteiten die instappen in dat platform ook gevraagd om hun diensten te ontwikkelen vanuit het perspectief van digitale toegankelijkheid. In de praktijk blijkt echter maar al te vaak dat de digitale loketten via hun eigen logica werken en ook niet inzetten op vereenvoudiging, maar meestal gewoon de bestaande situatie digitaliseren.

Het contactcenter biedt echter verschillende contactmogelijkheden (telefonisch, e-mail, chat) om de minder-digitaalvaardige burger te ondersteunen indien deze problemen zou ondervinden bij het gebruik van een digitaal loket.

2.6. Vraag naar meer automatische rechtentoekenning

Een laatste punt dat de minister-president wil aanraken, betreft de vraag naar meer automatische rechtentoekenning. Het jaarverslag vermeldt in dat verband dat de Vlaamse digitale overheid na 2019 zeker trots mag uitpakken met de vlotte uitbetaling van het groeipakket en van 40.000 extra schooltoeslagen in het leerplichtonderwijs, dankzij automatische rechtentoekenning.

Het jaarverslag beveelt dan ook aan om die automatische rechtentoekenning ook te gaan toepassen in heel wat andere Vlaamse overheidsprocessen, zoals de studietoelagen hoger onderwijs en de kindkorting binnen de inkomensgerelateerde kinderopvang.

Informatie Vlaanderen zal de volgende jaren investeren in de uitbouw van de automatische adviesmogelijkheden van het MAGDA-platform. Dit moet toelaten aan proactieve rechtentoekenning te gaan doen. Dit houdt in dat er automatisch verkend wordt of iemand voor een bepaald recht in aanmerking komt. Zo kan er bijvoorbeeld gekeken worden of iemand in aanmerking komt voor een leefloon.

Indien mogelijk kan dan ook aan automatische rechtentoekenning worden gedaan. Als blijkt dat iemand in aanmerking komt voor een bepaald recht, kan hem of haar dat recht automatisch worden toegekend, zonder dat hij of zij daar een aanvraag voor moet doen.

De verdere dossierafhandeling moet op zijn minst vlotter kunnen verlopen. Op die manier kunnen de burgers aan den lijve ondervinden dat er voor hen ook duidelijke individuele voordelen verbonden zijn aan een digitale overheid.

III. Vragen en opmerkingen van de leden

1. Tussenkomen van Philippe Muyters

Philippe Muyters wil enkele bedenkingen en opmerkingen formuleren. Hij is tevreden met het corona-addendum dat vanuit de Vlaamse Ombudsdienst werd opgesteld. Er worden daarin heel wat goede en interessante punten naar voor gebracht. Zoals onder andere de Belgische meerlagigheid, waarbij gezondheidsveiligheid zich vooral op federaal vlak situeert, terwijl in Vlaanderen zo'n 56 procent van de oproepen over de compensatiepremie ging. Vlaanderen heeft wel degelijk een sterke reactie gegeven op deze coronacrisis. Hij is verder ook tevreden te mogen vernemen dat zowel de Vlaamse ombudsman als de minister-president willen inzetten op Mijn Burgerprofiel om nog sterker te kunnen informeren naar de mensen toe. De Ombudsdienst heeft zich ook voorbeeldig gekweten van zijn taak om zaken te

signaleren. Een goed voorbeeld van dat laatste zijn de rijverboden, die problematisch werden omdat er nu geen herstelexamens mogelijk zijn. Voor een beperkt aantal mensen kan dit behoorlijk problematisch zijn. Een ander positief element uit het corona-addendum is dat er ook al naar de toekomst gekeken wordt. Er wordt gewag gemaakt van een toekomstige hertekening van de woonzorgcentra en van het feit dat mensen, allicht nog langer dan vandaag al het geval is, zullen proberen om thuis te blijven. In globa kan dus gesteld worden dat er heel wat positieve aspecten te noteren vallen en dat de Vlaamse Ombudsdienst zijn rol op vele vlakken op een juiste manier heeft ingevuld: informatie verstrekken, verzoenend optreden tussen burgers en sommige diensten enzovoort.

Daarnaast zijn er echter ook een aantal punten waar Philippe Muyters het wat moeilijk mee heeft. Hij refereert daarbij onder andere aan het feit dat de ombudsvrouw Gender sterk benadrukt heeft dat de Ombudsdienst de rol van sherpa op zich wil nemen. Het komt de spreker voor dat dit op heden een erg moeilijke taak dreigt te worden. Het klassieke beeld van een sherpa is immers dat van iemand die de weg kent. En vandaag weet letterlijk niemand waarheen de weg precies leidt. Continue aanpassingen zijn nodig. Het ware te gemakkelijk om als sherpa achteraf te gaan zeggen welke weg de juiste was. Dan beschikt men immers over de nodige informatie. Die informatie is er op heden niet. Op vandaag de sherpa willen zijn – niet de gids – die de last mee helpt dragen, is een nobel maar misschien niet geheel realistisch streven, zelfs als men ervan uitgaat dat in deze continu veranderende situatie iedereen met de beste bedoelingen handelt.

In het verlengde van dat laatste gegeven heeft het lid het bijzonder moeilijk met een aantal elementen van het corona-addendum, en dan met name waar er – onder verwijzing naar het facultatief protocol bij het Verdrag tegen foltering en andere wrede, onmenselijke of onterende behandeling of bestraffing – gewag gemaakt wordt van het opsluiten van mensen of zelfs van het martelen van mensen. Allicht zijn er situaties denkbaar waarbij deze gezondheidscrisis in uitzonderlijke gevallen tot dergelijke toestanden zou kunnen leiden, maar wat hier wordt geponeerd is overdreven. De maatregelen die genomen zijn in het belang van de mensen, bijvoorbeeld in de woonzorgcentra of in de centra voor mensen met een handicap, worden op die manier in een verkeerd daglicht gesteld. Als er zich al misbruiken of aberraties zouden voordoen is het de rol van de Ombudsdienst om dit te signaleren. Het parlement zal dan zo nodig op zijn beurt zijn rol vervullen vis à vis de regering.

Hij concludeert dan ook dat het beter ware om niet in te gaan op de vraag van de Ombudsman om een bijkomende entiteit en een bijkomend interparlementair overleg te organiseren. De klassieke rol van de Ombudsdienst waarbij problemen op het veld gedetecteerd en daarna ook gesignaleerd worden, is in dezen reeds afdoende. Iedere andere piste, en dan heel in het bijzonder het verwijzen naar het hogergenoemde facultatief protocol, zou de indruk kunnen wekken dat misbruiken de regel zijn. Dat kan niet de bedoeling zijn. Ook de tijdelijkheid van de genomen maatregelen staat buiten kijf. Elke regering streeft immers een exit uit de huidige situatie na.

2. Tussenkomst van Björn Rzoska

Ook *Björn Rzoska* dankt de Vlaamse Ombudsman voor diens jaarverslag over 2019. Hij kan zich ook terugvinden in de meeste zaken die door minister-president Jan Jambon en de voorgaande spreker werden aangebracht. Ook het corona-addendum is zeker de moeite waard. Het geeft een mooi zicht op de zaken waar men nu dagdagelijks mee geconfronteerd wordt. Ook in het post-coronatijdperk zal dit een nuttig instrument zijn op basis van hetwelke mee de discussie zal kunnen gevoerd worden over wat er desgevallend anders georganiseerd zal moeten worden.

De spreker vindt het ook een goede zaak dat er beslist werd om de bevoegdheid van de Vlaamse Ombudsman tijdelijk uit te breiden tot bemiddeling in conflicten op de private huurmarkt. Ook daar zal er allicht heel wat te doen zijn.

Ook de passage in het corona-addendum waarin er aandacht gevraagd wordt voor de armoedeproblematiek (pagina 8) kan de goedkeuring van het lid wegdragen. Na afloop van de acute coronaperiode moet er voor die kwetsbare groep de nodige aandacht blijven.

Eén element uit het basisrapport over 2019 intrigeert de spreker. Het betreft de passage (pagina's 8 en 9) waar de ombudsman reflecteert over zijn eigen rol. Deze situeert zich in een spanningsveld tussen toezicht houden, medespeler zijn op het politieke veld en, uiteindelijk zelfs, geweten van de natie zijn. Dat zijn behoorlijk gewichtige kwalificaties. Kan de Vlaamse Ombudsman, mee op basis van zijn ervaring in de huidige coronaperiode, aangeven welke rol en positie hij zelf verkiest in te nemen?

3. Tussenkoms van Ludwig Vandenhove

Ludwig Vandenhove dankt op zijn beurt de ombudsman voor diens jaarverslag. Hij sluit zich ook aan bij de opmerkingen van de vorige spreker. Wel wil hij nog even heel in het bijzonder terugkomen op de in fine van het corona-addendum opgenomen piste van samenwerking tussen de verschillende parlementaire ombudsdiensten van dit land. Hij juicht dit idee toe, aangezien er op die manier ongetwijfeld goede voorbeelden zullen kunnen worden uitgewisseld.

Daarnaast heeft de spreker ook nog een aantal meer concrete vragen, zowel voor de ombudsman als voor de minister-president. Met betrekking tot de kwestie van de mensenrechten en de grondrechten, kan Ludwig Vandenhove zich in globaal terugvinden in de algemene teneur van de gemaakte opmerkingen. Specifiek in dat verband leven bij hem nogal wat vragen aangaande de problematiek van de privacy, meer bepaald in het licht van de voorgestelde trackingapps. Hij is alleszins tevreden dat de piste van die apps niet doorgaat en pleit ervoor om van privacy een permanent aandachtspunt te maken. Nu komt dit immers maar sporadisch aan bod naar aanleiding van deze of gene voorvallen. Hij pleit ervoor om hier als ombudsdienst op te gaan focussen en om de burgers te sensibiliseren voor deze problematiek. Samenwerking met het federale niveau, dat hier ten gronde bevoegd is, lijkt in deze aangewezen.

Een tweede punt dat hij wil aanhalen betreft de bejaardentehuizen. Hij richt zijn vraag hierover aan de minister-president. Wat vind deze van de conclusie van de ombudsdienst dat het concept van onze woonzorgcentra aan herziening toe is? Zulks zal evidentierwijze niet van de ene op de andere dag gerealiseerd kunnen worden. Deelt de minister-president deze analyse, zal er hierrond actie worden ondernomen en kan er hiervoor een tijdspad worden uitgetekend?

Ook in verband met de reeds door de voorgaande spreker aangehaalde vraag naar blijvende aandacht voor de armoedeproblematiek, had het lid graag de mening van de minister-president vernomen. Staat hij achter deze oproep ten gunste van de zwakkeren in onze maatschappij?

In het verlengde van de oproep om het gebruik van Mijn Burgerprofiel verder te veralgemenen, hoort Ludwig Vandenhove ook een pleidooi om het recht op toegang tot internet te verheffen tot een basisrecht. Deze crisis heeft het belang daarvan zonneklaar aangetoond. Het is ook een heel concreet iets, dat relatief gemakkelijk gerealiseerd zou moeten kunnen worden. Is de minister-president het hiermee eens?

Een vijfde aandachtspunt betreft de sector van de gehandicaptenzorg. Hoewel het net als bij de bejaardenzorg misschien te ver gaat om hier van zware mensenrechtenschendingen te gewagen, is het wel duidelijk dat er na deze crisis nagedacht zal moeten worden over een andere aanpak. Veel scherper dan het geval was bij de bejaardenzorg, stelde zich hier immers het probleem dat de kinderen niet meer naar huis konden en dat de ouders niet meer op bezoek konden.

Een volgend punt waarop Ludwig Vandenhove wil terugkomen, betreft de suggestie om tot één aanspreekpunt voor alle zorgvragen te komen. Hij zou dit liefst zo snel mogelijk gerealiseerd zien. Op heden bestaan er immers te veel van dergelijke hulplijnen, websites en infopunten, die meestendeels naast elkaar werken.

Aangezien de ombudsdienst ondertussen ook meer en meer samenwerkt met de gemeenten, had de spreker graag vernomen of er in de vermelde caseload van de ombudsdienst ook vragen zitten die zijn binnengekomen via de gemeenten waarmee de ombudsdienst een samenwerkingsovereenkomst heeft. Zijns inziens kan dit een belangrijk toevoerkanaal worden, aangezien de gemeenten het bestuursniveau zijn dat het dichtst bij de burgers staat. En betreffen de vermelde aantallen enkel zaken die rechtstreeks bij de ombudsdienst werden aangekaart, of zitten daar dus ook al meldingen vanop gemeentelijk niveau bij? Het antwoord op deze vraag zal hem benieuwen, temeer daar de gemeenten net nu extra inspanningen gedaan hebben om nog bereikbaarder te zijn voor hun burgers. Tevens vraagt hij of er vanuit de gemeenten desgevallend ook specifieke problematieken werden aangebracht?

IV. Antwoorden van de Vlaamse Ombudsdienst

1. Antwoorden van Bart Weekers

In zijn antwoord gaat *Bart Weekers* vooreerst in op de vraag van Björn Rzoska aangaande de denkoefening die loopt over de exacte positie en rol van de ombudsman. Hij poneert dat de instellingen eerst en vooral moeten werken. De bespreking van vandaag is daar een illustratie van. Artikel 18 van het Ombudsdecreet stelt dienaangaande dat de Ombudsman de aanbevelingen formuleert die hij nuttig acht. Als ombudsman doet hij dienovereenkomstig dan ook dergelijke aanbevelingen waarmee het beleid aan de slag kan. Tien jaar ervaring leert hem ook dat de ene aanbeveling al gemakkelijker gevolgd wordt dan de andere. Dat hoort bij het gewone spel van de instellingen.

Met betrekking tot de kritische opmerkingen van Philippe Muyters beaamt de ombudsman dat er een verschil is tussen de functie van sherpa en die van gids. De sherpa wijst niet de weg, maar draagt in alle bescheidenheid mee de last. Tot die last die we meedragen behoren ook de mensenrechten. En daar zit nu eenmaal een internationale component aan die we in dit parlement decretaal onderschreven hebben. In internationaal comparatief perspectief valt het daarbij op dat vrijwel alle landen die dit protocol hebben goedgekeurd, tegelijk ook in een toezichtsmechanisme hebben voorzien. Die diverse toezichtsorganen hebben naar aanleiding van de huidige coronacrisis vaak ook adviezen uitgebracht. Die adviezen zijn in hoge mate preventief van aard. Het Verenigd Koninkrijk is hiervan een goed voorbeeld. De ombudsman meent dan ook dat hij bij het definiëren van zijn rol mee een functie te vervullen heeft in het garanderen van mensenrechten. Naast wetgeving is er operationeel beleid, en vaak ook veel middenveld en maatschappelijk debat, en zijn er toezichthouders. En uiteindelijk zijn er ook toezichtmechanismen die een preventieve rol vervullen. De Ombudsdienst heeft de voorbije weken heel veel geïnformeerd en ondersteund en is in globo tevreden met de tijdens de crisis verstrekte informatie. Hij spreekt ook zijn tevredenheid uit over het feit dat er dra – allicht na de zomer – een fase zit aan te komen waarin men alles

eens tegen het licht wil houden. In dat verband is het zeker gepast om de decreetgever nog eens te herinneren aan het engagement dat hij acht jaar geleden is aangegaan. Het staat dit huis natuurlijk vrij om te debatteren over de wenselijkheid van die aanbeveling.

In antwoord op de betreffende vraag van Ludwig Vandenhove geeft Bart Weekers mee dat de in het addendum vermelde cijfers gebaseerd zijn op een rondvraag bij de stakeholders. Formele cijfers van de 15 lokale besturen die zijn aangesloten bij de Vlaamse Ombudsdienst zijn er niet. Maar er is de voorbije weken in een aantal gevallen wel degelijk samengewerkt met hen en er is in een aantal situaties effectief ook tussengekomen. De lokale besturen hebben daarbij heel wat creativiteit aan de dag gelegd, zo onder andere om het tijdelijk ontbreken van de mogelijkheid tot plaatsbezoek te ondervangen. Zo konden bijvoorbeeld mensen die waren verhuisd geen bezoek van de wijkagent meer regelen, waardoor ze niet ingeschreven raakten in de bevolkingsregisters, waardoor er tig andere rechten in het gedrang kwamen. Iets relatief banaals werd zo de facto een behoorlijk gevoelige materie. Door dit goed uit te leggen kon de ombudsman vaak de gemoederen bedaren en waar het echt nodig bleek slaagden de betrokken lokale besturen er meestal wel in om een mouw te passen aan de situatie. De ombudsman besluit dat de voorliggende cijfers op vandaag de dag de best mogelijke zijn en verwijst voor de definitieve cijfergegevens naar zijn jaarverslag over 2020.

2. Antwoorden van Annelies D'Espallier

Aansluitend stelt *Annelies D'Espallier* dat ze er begrip voor kan opbrengen dat de aangehaalde OPCAT-referenties prima facie erg zwaar kunnen lijken. Ze wijst er daarbij echter ook op dat iedereen momenteel bergen aan het verzetten is, ook die mensen wier vrijheid van gaan en komen momenteel ingeperkt wordt. Ook zij zetten zich in voor 'the greater good'. Daarenboven is er nu eenmaal een specifieke definitie van het concept opsluiting, die ook die mensen omvat die niet naar believen publieke of private inrichtingen kunnen verlaten omwille van een gerechtelijk of bestuurlijk bevel of omwille van instemming of berusting. De woonzorgcentra vallen daar dus duidelijk onder. Daarenboven mag men zich ook niet blindstaren op de vaak negatieve connotatie van controle. Controle is immers niet per definitie bestraffend opgevat. Het is eerder een vorm van toezicht die erop gericht is om een soort rechtvaardige cultuur te creëren binnen een organisatie, die moet bijdragen aan een open gesprek. Daarover zijn er in Nederland ook proefprojecten geweest, waaruit bleek dat zulks ook effectief gebeurde naar aanleiding van bepaalde vormen van toezicht. Daar gaat het in dezen dus over. Het is niet de bedoeling grote, zware nieuwe mensenrechtenapparaten op te zetten.

Voor wat de vragen over privacy betreft wijst de spreekster erop dat de ombudsdienst slechts een subsidiaire rol kan vervullen. De meest-bevoegde instantie is de Privacycommissie (tegenwoordig de Gegevensbeschermingsautoriteit). Ze beaamt verder dat het recht op privacy wel degelijk een mensenrecht is. Dat is onder andere opgenomen in artikel 8 van het EVRM en er bestaat een omvangrijke rechtspraak over, waarbinnen vaak diverse belangen tegen elkaar worden afgewogen. Het lijdt daarbij geen twijfel dat de huidige gezondheids crisis en misschien ook de nakende economische crisis zo groot is of dreigt te worden, dat er enige druk mag uitgeoefend worden op het recht op privacy. Het zal echter zaak zijn om goed na te gaan hoe groot die druk is en wat er al dan niet acceptabel is binnen een bepaalde fase. Ook hier kan de ombudsdienst – zonder te pretenderen dat hij alwetend is – dus in alle bescheidenheid dienstig zijn, aangezien hij goed bekend is met de bestaande rechtspraak hierover. Hij kan dus mee de weg helpen tonen en dit a fortiori omdat hij een multitude aan signalen krijgt vanuit de burgers én een brede blik over de Vlaamse bevoegdheden heen heeft ontwikkeld.

V. Antwoorden van de minister-president

Op de concrete vragen van Ludwig Vandenhove antwoordt minister-president *Jan Jambon* dat het hier beleidsvragen betreft die zich situeren op bevoegdheidsdomeinen die grotendeels ressorteren onder andere ministers van de Vlaamse Regering. Ze zullen dan ook meegenomen worden wanneer de evaluatieoefening gemaakt wordt over het optreden naar aanleiding van de coronacrisis. Hic et nunc wenst hij hierover geen voorafnames te doen. Consultatie met de betrokken vakministers dringt zich op.

VI. Slotreplieken

1. Slotrepliek van Philippe Muyters

Philippe Muyters spreekt zijn tevredenheid uit over de precisering die Annelies D’Espallier verschaft heeft met betrekking tot de OPCAT-kwestie. De gehanteerde bewoordingen blijven desalniettemin zwaar klinken. Allicht is het protocol in kwestie ook nooit bedoeld geweest om ingezet te worden tijdens een gezondheidscrisis als dewelke we nu meemaken. Hij beklemtoont dat er grotendeels correct opgeschaald is, waarbij de occasionele vergissing natuurlijk nooit kan uitgesloten worden. Hij meent dat het daarbij vooral zaak is om die occasionele vergissingen niet te gaan uitvergroten. Mocht de overheid niet hebben ingegrepen en iedereen de absolute vrijheid hebben gelaten, dan ware de kritiek nu ongetwijfeld veel groter en veel terechter geweest. Men moet alles dus in de juiste context plaatsen.

2. Slotrepliek van Bart Weekers

Afsluitend benadrukt *Bart Weekers* dat het jaarverslag en het addendum heel bewust bedoeld waren om de instellingen te laten werken. De discussie die hier gevoerd werd is dan ook bijzonder welkom. Hij herhaalt tevens dat de Vlaamse Ombudsdienst zich aanbevolen houdt om, waar mogelijk, de decreetgever bij te staan en om in de meest ruime zin tot een betere dienstverlening te komen.

Jos LANTMEETERS,
voorzitter

Philippe MUYTERS,
verslaggever

Gebruikte afkortingen

- EVRM Europees Verdrag tot Bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden
MAGDA maximale gegevensdeling tussen administraties
OPCAT Optional Protocol to the Convention against Torture