

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



stuk **41** (2009-2010) – Nr. 3
ingediend op 30 oktober 2009 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2008

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door de heer Jan Durnez

(Hoofdstuk 2 – Het klachtenbeeld 2008. Algemeen overzicht;
hoofdstuk 13 – Voorstellen en aanbevelingen)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Laurys, Jan Verfaillie;
de heren Frank Creyelman, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Lieven Dehandschutter, Willy Segers;
de heer Marcus Vanden Bussche;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

de dames Karin Brouwers, Vera Jans, Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Filip Anthuenis, mevrouw Marleen Vanderpoorten;
de dames Kathleen Deckx, Güler Turan;
de heer Bart De Wever, mevrouw Lies Jans;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

41 (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
– Nr. 2: Verslag over gedachtewisseling

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim	4
1.1. De toepassing van het Klachtendecreet	4
1.2. Het algemene klachtenbeeld in 2008.....	5
1.3. Voorstellen en aanbevelingen.....	6
2. Repliek van de Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.....	7
3. Bespreking	9

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme besprak op 20 oktober 2009 het jaarverslag 2008 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 2 – Het klachtenbeeld 2008, Algemeen overzicht en hoofdstuk 13 – Voorstellen en aanbevelingen.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams Ombudsman ad interim, de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim

1.1. De toepassing van het Klachtendecreet

De heer *Nan Van Zutphen* legt uit dat het Klachtendecreet de interne klachtenregeling van de Vlaamse overheidsdiensten structureert. De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klachten over de werking van de Vlaamse overheidsdiensten in tweede lijn. Eerst moet de burger zich wenden tot de betrokken dienst. Volgens het Klachtendecreet moet elke overheidsdienst een voorziening hebben die klachten behandelt. Hij moet binnen 45 dagen de klacht behandelen en de verzoeker schriftelijk op de hoogte brengen van de resultaten. In het antwoord moet hij de verzoeker ook inlichten over het tweedelijnsklachtrecht bij de Vlaamse Ombudsdienst. Elke overheidsdienst moet jaarlijks een klachtenrapport indienen bij de Vlaamse Ombudsdienst. Het Klachtendecreet legt een aantal regels op, maar sluit niet uit dat diensten zichzelf strengere regels opleggen. Strengere regels voor de burger mogen echter niet.

De heer Van Zutphen wijst als voorbeeld op de Vlaamse Regulator voor de Media (VRM), die aan de burger strengere voorwaarden oplegt. Bij de andere Vlaamse overheidsdiensten kan de burger terecht met klachten van maximaal één jaar oud; bij de VRM enkel met klachten van maximaal vijftien dagen oud. Volgens het Klachtendecreet mag de burger zijn klacht mondeling of schriftelijk toelichten; bij de VRM alleen schriftelijk. Dat is niet de bedoeling: een overheidsdienst mag strenger zijn voor zichzelf maar niet voor de burger.

De burger kan in eerste lijn niet over alles klacht indienen, bijvoorbeeld niet over beleidszaken. Daarmee kan hij trouwens ook niet terecht bij de ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst werkt op een structurele manier samen met de Vlaamse overheidsdiensten. Hij wijst informatievragen door naar de Vlaamse Infolijn, die dan weer de tweedelijnsklachten naar de ombudsdienst doorverwijst. De ombudsdienst heeft samenwerkingsprotocollen over een correcte klachtenbehandeling afgesloten met de verschillende Vlaamse overheidsinstellingen. De ombudsdienst werkt samen met de eerstelijnsklachtenbehandelaars, overlegt met hun leidinggevenden. Zoals gezegd dienen zij elk jaar een klachtenrapport in.

In dat rapport geven de diensten een kwantitatief, kwalitatief, beschrijvend, en evaluatief overzicht van de klachtenbehandeling. De rapporten staan op de website van de ombudsdienst maar ook op de cd-rom van het jaarverslag.

Soms zijn er discussies tussen de eerstelijnsdiensten en de ombudsdienst, onder meer over het onderscheid tussen een klacht en een melding en over het herkennen en erkennen van klachten. Soms is er een onderregistratie van klachten en ook de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenrapportage is soms niet goed. Dat laatste aspect is een belangrijke zorg. Zelfs als tot 80 percent van de diensten een goed rapport indienen maar de andere niet, is het

onmogelijk om een totaalbeeld te krijgen van de klachtenbehandeling door de Vlaamse overheid.

De Vlaamse overheid heeft veel aandacht voor een goede klachtenbehandeling, dat blijkt onder andere uit het algemene dienstverleningscharter van de Vlaamse overheid waarin ze zichzelf allerhande verplichtingen oplegt voor een goede dienstverlening en een goede klachtenbehandeling.

1.2. Het algemene klachtenbeeld in 2008

De *ombudsman* overloopt het klachtenbeeld 2008 van de eerste lijn. Het beleidsdomein verkeer, infrastructuur en mobiliteit krijgt de meeste klachten, vooral in verband met De Lijn. Dat is natuurlijk ook de Vlaamse overheidsdienst met het meeste publiekscontacten. Een groot aantal klachten wijst vaak op een groot aantal klantcontacten maar ook op een goed uitgebouwd en toegankelijk klachtensysteem. De VRT bijvoorbeeld rapporteerde vijf jaar geleden zeven klachten terwijl er in 2008 sprake was van 4263 klachten. In die periode zette de omroep immers een zeer goed klachtensysteem op.

In het domein milieu zijn er 254 klachten, in het domein ruimtelijke ordening zelfs maar 41 klachten. In dat laatste domein is er zeker onderregistratie.

De Vlaamse Ombudsdienst krijgt ongeveer 5500 klachten en vragen per jaar. In 2008 behandelde hij ongeveer 1600 klachtendossiers. Dat is een lichte stijging, maar er is zeker geen trend. Stijging en daling van klachten zijn vaak moeilijk te verklaren. Het al of niet invoeren van nieuwe overheidsinitiatieven, van nieuwe vormen van dienstverlening, kan het aantal klachten doen toenemen. Voorspellingen zijn heel moeilijk en toevalsfactoren spelen zonder meer een rol.

Bij de ombudsdienst komen nogal wat klachten terecht die niet voor hem bedoeld zijn. Het gaat vaak over consumentenklachten en klachten over nutsbedrijven. Dat is op zich geen probleem, de doorverwijzing naar de klachtendiensten verloopt vlot. Het doorverwijzingsysteem verhindert dat de burger van het kastje naar de muur gestuurd wordt. Hij kan één keer verkeerd zijn, maar wordt daarna naar de juiste dienst doorverwezen. De ombudsdienst verwijst door naar allerlei organisaties, onder meer andere ombudsdiensten, justitiehuisen, federale informatieambtenaren, provincies.

De ombudsdienst Energie is na tien jaar eindelijk opgericht maar nog steeds niet operationeel. Het is de bedoeling dat naar het voorbeeld van de telecommunicatie private en publieke partners samenwerken voor de klachtenbehandeling.

De heer Van Zutphen vervolgt met het klachtenbeeld 2008 van de eigen Vlaamse Ombudsdienst. Sinds enkele jaren is er een grote toename van de klachten over verkeer, infrastructuur en mobiliteit, vooral over De Lijn: van 8 percent in 2003 naar 25 percent in 2008. Het aantal klachten over ruimtelijke ordening daalt dan weer van 18 percent in 2003 naar 7 percent in 2008. De voornaamste oorzaak van die daling is dat de bevoegdheid van de gemeenten voor ruimtelijke ordening sterk is toegenomen, waardoor het aantal klachten bij de Vlaamse overheid vanzelfsprekend daalt. Er is eveneens een sterke daling van het aantal klachten over de onroerende voorheffing. Dat komt ongetwijfeld door de betere dienstverlening van de Vlaamse Belastingdienst.

Van de inkomende klachten aanvaardt de ombudsdienst ongeveer de helft als gegrond. In de andere gevallen tracht de ombudsdienst de verzoeker in duidelijke taal uit te leggen waarom de klacht ongegrond is. Klachten handelen vaak over bekende heikele punten zoals de redelijke behandeltermijn en de doeltreffende informatieverstrekking.

Het ontbreken van actieve dienstverlening is een ander veel voorkomende klachtenoorzaak. Een overheidsdienst kan zich houden aan de verplichte minimale dienstverlening, maar van een klantvriendelijke overheidsdienst kan in sommige gevallen meer ondersteuning en dienstverlening verwacht worden. In 12 percent van de gevallen vindt de ombudsdienst dat de Vlaamse overheid meer had kunnen doen dan ze verplicht is.

1.3. Voorstellen en aanbevelingen

De heer *Van Zutphen* merkt op dat de thematische aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst aan bod komen in de verschillende commissies. Die staan trouwens ook in het jaarverslag en op de website.

Een belangrijke algemene aanbeveling is dat de Vlaamse overheid, overeenkomstig het Klachtendecreet, duidelijk bekend moet maken dat, als een burger niet tevreden is over de klachtenafhandeling in eerste lijn, hij een beroep kan doen op de Vlaamse Ombudsdienst. Dat moet vermeld staan in de relevante briefwisseling aan de burger. Op de overheidswebsite moet ook duidelijk staan hoe een burger een klacht kan indienen in de eerste lijn en nadien eventueel naar de ombudsdienst kan stappen. Dat is lang niet altijd het geval. Vele socialehuisvestingsmaatschappijen vermelden de beroepsmogelijkheid bij de ombudsdienst niet. Ook De Lijn doet dat in zijn schriftelijke correspondentie meestal niet.

Vele overheidswebsites bieden de mogelijkheid om op een gemakkelijke manier een klacht in te dienen. Voor het einde van dit jaar zal ook De Lijn een goed klachtenformulier op zijn website aanbieden.

Andere belangrijke aspecten zijn sensibilisatie en het interne draagvlak binnen de Vlaamse overheidsdiensten. Daarin hebben de leidinggevenden een belangrijke verantwoordelijkheid. Als die niet achter een goede klachtenbehandeling staan, zullen de ambtenaren daar minder voor gemotiveerd zijn.

Een ander probleem is dat diensten soms klachten registreren als meldingen. Dat onderscheid is volgens de ombudsdienst niet van belang, tenzij voor statistieken. Het essentiële is dat er een antwoord op komt. De Lijn en de VRT beschouwen ook meldingen als klachten, Wegen en Verkeer doet net andersom en ziet veel klachten als meldingen. Om statistische redenen is het onderscheid dus wel van belang.

Als de Vlaamse overheid nieuwe regelgeving invoert, kan dat grote consequenties hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdiensten. Het is nodig daarop te anticiperen. Anders ontstaan er vertragingen en onredelijke achterstand bij de behandeling van de dossiers. In 2008 was dat het geval voor de studietoelagen. Door een versoepeling van de voorwaarden verdubbelde het aantal aanvragen, maar er was aanvankelijk onvoldoende personeel voor dat nieuwe werkvolume. In 2009 gebeurt hetzelfde met de groenestroomcertificaten. Ook daar bewijst de Vlaamse overheid dat ze zich niet altijd voldoende voorbereidt op een voorspelbare toename van het werkvolume.

Vanzelfsprekend speelt de Vlaamse overheid anno 2009 in op de nieuwste technologische ontwikkelingen op het gebied van informatica. Maar ook dat kan specifieke problemen veroorzaken. Als een bepaalde dienst alleen maar via internet aangeboden wordt, komt het erop aan alternatieven te hebben als de server uitvalt, of rekening te houden met een toevloed van aanvragen. Dat loopt momenteel moeizaam bij de groenestroomcertificaten. Voorheen was er hetzelfde probleem bij het economische advies.

De overheid moet ermee rekening houden dat nog heel wat burgers geen internetaansluiting hebben. Ze moet voldoende tijd nemen om een applicatie uit te testen zodat de

burger niet te veel last heeft van de kinderziektes. Zeker bij een nieuwe applicatie moet er voldoende aandacht gaan naar een goede helpdesk.

Soms loopt er ook een en ander mis bij de koppeling van databanken. Op zich is die koppeling een goede zaak maar foute gegevens kunnen op die manier in meerdere databanken terecht komen. Het is niet simpel een fout in een databank te laten corrigeren, laat staan als die fout in meerdere databanken staat.

De Vlaamse overheid speelt onvoldoende in op nieuwe telefonische toepassingen. Sommige gebruiken zijn achterhaald. Enkele jaren geleden waren 070-nummers een vooruitgang ten opzichte van de zonale nummers. Momenteel hebben heel veel mensen een gratis toegang tot de vaste telefonie. Ze kunnen naar iedereen gratis bellen, maar naar de 070-nummers van de Vlaamse overheid niet.

Er zijn nog heel wat andere ontwikkelingen op het vlak van telefonie die de kosten voor de overheid en de burger zouden kunnen drukken.

De ombudsman dringt er tot slot nogmaals op aan dat de Vlaamse overheid blijvend investeert in een goede communicatie met de burger, niet alleen in individuele maar ook in collectieve boodschappen.

2. Repliek van de Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

De *minister* is het eens dat de Vlaamse overheid klachten serieus moet nemen en ze niet te gauw mag afdoen als een melding. Een van zijn beleidskeuzes is een oplossingsgericht werkende administratie. Vaak kan een dienst met een klein beetje empathie zelf een oplossing bedenken en hoeft hij de burger niet door te sturen.

Het is een algemene regel dat de overheid burgers attendeert op de mogelijkheid om beroep aan te tekenen, bij de Raad van State als ze het niet eens zijn met bepaalde beslissingen, bij de Vlaamse Ombudsdienst als ze niet tevreden zijn over de afhandeling van een klacht. De minister zal het college van ambtenaren-generaal (CAG) vragen om een richtlijn uit te werken om alle entiteiten van de Vlaamse overheid te verplichten de beroepsmogelijkheid bij de ombudsdienst te vermelden als ze een burger inlichten over de afhandeling van zijn klacht. Uiteindelijk is dat een toepassing van het decreet.

Overheidswebsites zijn een zaak van het departement Diensten voor het Algemeen Regeeringsbeleid en vallen niet onder de bevoegdheid van de minister. Zo nodig zal hij de problemen aan de minister-president signaleren.

De geresponsabiliseerde lijnmanagers zijn verantwoordelijk voor de investeringen, het sensibiliseren van het management en het opleiden van medewerkers in het omgaan met klachten. Het klopt dat elke dienst de nodige voorzieningen moet treffen om die zaken op diligente en zorgzame manier af te handelen. De minister zal een nota richten aan het college van ambtenaren-generaal om ook die richtlijn uit te voeren. Het CAG is immers het aanspreekpunt voor de politiek en de vertegenwoordigende instantie van het volledige lijnmanagement.

Met het protocol over de klokkenluiders en het Klokkenluidersdecreet – beide onder de voogdij van de minister ontstaan tijdens de vorige regeerperiode – is de Vlaamse overheid een van de eerste in Europa die aan de klokkenluiders een effectieve bescherming biedt. Het gaat onder meer over het afschermen van de klokkenluider tegen openlijke of verdo-

ken vormen van sancties. De minister kan nog niet beoordelen of er aanpassingen nodig zijn. Hij zal de regeling evalueren en daarna nagaan of er moet worden bijgestuurd. Dat past in de aandacht die de minister wil besteden aan het integriteitsbeleid.

De ombudsdienst vraagt ook dat de functionele regelgeving niet alleen het klassieke gezin maar ook de nieuwe gezinsvormen vermeldt. Het Vlaamse personeelstatuut is ondertussen aangepast aan die nieuwe maatschappelijke realiteit. Het is aan elke vakminister om ervoor te zorgen dat die aanpassing gebeurt in zijn bevoegdheidsdomein. De minister zal echter het CAG de raad geven in elk domein de decreetgeving en de uitvoeringsbesluiten op dit vlak te screenen. Dat is de taak van de cellen Wetskwaliteit. Als horizontaal bevoegd minister zal de heer Bourgeois de dienst Wetsmatiging de opdracht geven om aan de minister te signaleren of dit dossier in voldoende mate evolueert. Het is echter een omvangrijke opdracht.

In de handleiding voor een reguleringsimpactanalyse van 2006 van de dienst Wetsmatiging staat dat in de analyse de kosten en baten van de overheid moeten worden berekend. Concreet haalt de dienst bijkomend personeel, hogere controle, hogere handhavingslasten aan. Kortom, de handleiding bepaalt al dat de consequenties van nieuwe regelgeving voor het werkvolume van de overheidsdienst in rekening moeten worden gebracht. Daarenboven staat in de beleidsnota dat de minister impactfiches voor voorstellen en ontwerpen van de Europese regelgeving wil invoeren zodat de lasten van de Europese regelgeving, ook voor de administratie, tijdig in kaart worden gebracht.

De minister wil geen systeem waarbij de leidende ambtenaar automatisch als er nieuwe regelgeving is bijkomend personeel aanwerft. Het is zijn taak te zorgen voor interne verschuivingen. Heel wat nieuwe regelgeving vermindert immers de werklust van de administratie. Bepaalde vormen van informatisering verminderen de werklust voor de administratie met een factor 20. Dat is een van de redenen waarom een reguleringsimpactanalyse (RIA) de kosten en de baten in kaart moet brengen.

Wat de aanbeveling over de nieuwste technologische evoluties op vlak van informatica betreft, is de minister zich bewust van de digitale kloof. Meer en meer overheidsdiensten zijn op internet te raadplegen, formulieren en aanvragen kunnen vaker digitaal ingevuld worden. Voor de groenestroomcertificaten is dat trouwens de enige aanvraagmogelijkheid. Dat creëert inderdaad een kloof. De minister heeft daar geen pasklaar antwoord op, hij zal de zorg overmaken aan de Coördinatiecel Vlaams e-government en aan de entiteit ICT-Beleid. Het is aan de vakminister om te oordelen of er een papieren alternatief moet zijn voor een bepaalde dienstverlening.

Veel sites en toepassingen van de Vlaamse overheid werken volgens de ombudsdienst niet optimaal. De Vlaamse Infolijn maakt dezelfde opmerking. Een aantal entiteiten van de Vlaamse overheid werkt liever autonoom dan samen met de Vlaamse Infolijn. Nochtans levert die dienst goed werk. Het zou beter zijn als elke dienst gebruik maakt van dat gemeenschappelijke platform. De minister legt daar trouwens sterk de nadruk op in zijn beleidsnota.

De ombudsdienst vindt dat de teksten van de Vlaamse regelgeving toegankelijker moeten zijn. De minister verwijst naar een website www.codex.vlaanderen.be met de volledige geconsolideerde Vlaamse regelgeving sinds 1972. Het bestaan ervan is onvoldoende bekend, daarom is het goed om op de Vlaamse Infolijn of andere websites een link te plaatsen. De minister zal aan de andere ministers en de minister-president verantwoordelijk voor externe communicatie, vragen om daar aandacht aan te besteden.

De Vlaamse Infolijn werkt goed, maar Vlaamse overheidsdiensten zouden niet gericht genoeg communiceren. Volgens de ombudsdienst zou een doelgroepgerichte communicatie problemen voorkomen. Ook hier geldt dat de overheidsdiensten beter de communicatie zouden toevertrouwen aan de Vlaamse Infolijn. De kerntaak van die diensten is immers niet het ontwerpen van websites, maar een goed beleid voeren. Voor communicatie kunnen ze beter beroep doen op professionelen.

3. Bespreking

De heer *Marnic De Meulemeester* vindt het positief dat er in 2008 ongeveer 1000 klachten minder zijn dan in 2007. Het verontrust hem wel dat het aantal klachten dat niet voldoet aan de voorwaarde dat de burger zich eerst moet richten tot de betrokken Vlaamse overheidsdienst, met 4 percent stijgt.

Het lid treedt de ombudsdienst bij waar die vraagt om een evaluatie van de klokkenluidersregeling. Voorts is hij het ermee eens dat er aandacht moet gaan naar de gevolgen van nieuwe regelgeving op de werklast. Ook de klaarheid van regels blijft een teer punt. De decreetgever moet daar oog voor hebben.

Zullen de ministers bij het opstellen van hun beleidsbrieven rekening houden met de aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst? Is het nodig een tevredenheidsonderzoek te organiseren over de klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst? Zo kan nagegaan worden in welke mate de verzoekers tevreden zijn over de informatie en de dienstverlening. Neemt het beantwoorden van een e-mail niet meer tijd in beslag dan het beantwoorden van een telefonische vraag?

Mevrouw *Linda Vissers* vraagt de minister of hij iets zal doen aan de dure 070-lijnen. Vaak is het dan nog zo dat bellers lang moeten wachten, doorverbonden worden of zelfs op een ander moment moeten terugbellen. Dat doet de kosten nog oplopen.

De heer *Marcus Vanden Bussche* wil weten of de ombudsman ook de ongegronde klachten analyseert. Zitten daar zogenaamde beroepsklagers of stalkers tussen? Alle openbare besturen worden geconfronteerd met mensen die voortdurend klachten indienen, en dat slorpt flink wat tijd op.

De heer *Nan Van Zutphen* beseft dat heel wat nieuwe regelgeving tot tijdsbesparing leidt. Informatisering speelt daar een belangrijke rol in, maar de ombudsdienst bedoelt vooral dat er niet altijd rekening gehouden wordt met de voorspelbare toename van het aantal contacten met de overheid. De reguleringsimpactanalyse en de informatisering volstaan niet altijd, zo blijkt uit de praktijk.

Klachtencijfers zijn relatief. Dalingen of stijgingen zijn vaak afhankelijk van toeval. Onderzoek bewijst dat slechts een klein deel van de potentiële klachten ingediend wordt. Sommige studies stellen dat slechts 5 percent van de klachten geuit wordt. De toename of daling van het aantal klachten moet dus aanzienlijk zijn om er conclusies uit te trekken.

De ombudsdienst zal in de loop van 2010 een tevredenheidsonderzoek starten, nadat de interne werking van de dienst gereorganiseerd is.

Het beantwoorden van e-mails vergt niet meer tijd dan het beantwoorden van telefoons. Het grote probleem is dat een verzoeker één mail aan meerdere instellingen en overheden kan richten.

Telefoneren naar een 070-lijn kost niet zoveel geld op zich, maar de klachten daarover blijven binnenkomen. De verzoekers begrijpen niet waarom ze voor een klacht/melding

moeten betalen terwijl heel wat andere dingen gratis zijn en er alternatieven zijn. Een 070-nummer heeft het voordeel voor het hele land te gelden, anders moeten er meerdere zonale nummers zijn.

95 percent van de mensen die een ongegronde klacht indienen, doen dat te goeder trouw. Het aantal veelklagers blijft beperkt. Veelklagers, in een ergere versie stalkers, kunnen wel voor grote problemen zorgen. De ombudsdienst heeft daarvoor een strikte beleidslijn. Als iemand steeds dezelfde klacht indient, meldt de ombudsdienst dat hij op alle vragen heeft geantwoord en niet meer zal reageren tenzij de verzoeker nieuwe elementen aandraagt. De ombudsdienst is niet geneigd een rechtszaak aan te spannen, de deleteknop volstaat. Het probleem belast de werking van de ombudsdienst niet.

Minister *Geert Bourgeois* wijst erop dat het parlement de decreetgever is en er dus in de eerste plaats moet voor zorgen dat de regelgeving duidelijk is. Een RIA is niet alleenzijdig-makend. De kwaliteit kan trouwens nog beter. In de beleidsnota staat dat de RIA in een eerder stadium moet worden opgemaakt. De minister is het eens met de ombudsman dat er aandacht moet gaan naar de lasten, maar de baten van nieuwe regelgeving mogen daarbij niet uit het oog verloren worden. Hij wil de leidende ambtenaren zeker niet de boodschap geven dat voor elke nieuwe regel nieuw personeel moet worden aangetrokken. Als de informatisering tijd en mankracht bespaart, kunnen die tijd en mankracht voor nieuwe processen ingezet worden.

De aanbevelingen kunnen zeker in de beleidsbrieven aan bod komen, daarvoor is er nog een jaar tijd. De minister is niet bevoegd voor de 070-lijnen, misschien is het beter dat probleem bij de minister-president aan te kaarten.

De heer *Marcus Vanden Bussche* vraagt of het cijfer van 95 percent bonafide indieners van een ongegronde klacht statistisch correct is. Hij stelt voor dat cijfer voortaan in het verslag op te nemen.

De heer *Nan Van Zutphen* kent het juiste cijfer niet, maar het gaat over een zeer klein aantal. Hij kan pas cijfers geven als er een operationele definitie is van een veelklager of een stalker.

De voorzitter,

Annick DE RIDDER

De verslaggever,

Jan DURNEZ