



Vlaams
Parlement

stuk **41** (2012-2013) – Nr. 4
ingediend op 7 juni 2013 (2012-2013)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2012

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door de heer Willy Segers

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Verfaillie;
de heren Stefaan Sintobin, Joris Van Hautthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Marius Meremans, Willy Segers;
mevrouw Patricia De Waele;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

mevrouw Vera Jans, de heer Jan Laurys, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Marc Vanden Bussche, mevrouw Khadija Zamouri;
mevrouw Fatma Pehlivan, de heer Jurgen Vanlerberghe;
mevrouw Lies Jans, de heer Karim Van Overmeire;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

- 41 (2012-2013) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2 en 3: Verslagen

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme besprak op 21 mei 2013 het jaarverslag 2012 van de Vlaamse Ombudsdienst, meer bepaald de onderdelen die betrekking hebben op het beleidsdomein Bestuurszaken.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.

1. Toelichting door de heer Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1.1. *Project 1700*

De heer *Bart Weekers* verwijst naar een voor de Vlaamse Ombudsdienst belangrijk project dat startte in 2012, met name de samenwerking met het algemene Vlaamse infonummer 1700. Via maandelijkse intervisie worden de scripts voor de verwerking van telefonische oproepen verbeterd en geprofessionaliseerd. De scripts worden aangepast en de telefoonmedewerkers bij 1700 wordt uitgelegd dat men een onderscheid moet maken tussen werking en bejegening enerzijds en beslissingen en beroepsmogelijkheden anderzijds. In het verleden stonden drie medewerkers bij de ombudsdienst in voor de telefonische opvang en werd er zonder scripts gewerkt. Nu wordt de telefonische verwerking ingebed in de professionele werking van 1700, dat inmiddels een miljoen keer per jaar opgebeld.

De heer Weekers vermeldt dat de ombudsdienst vorig jaar ongeveer 8000 contacten had en dat men dit jaar wellicht richting 9000 oproepen zal gaan. Op zich zijn die cijfers niet zo belangrijk, de kwaliteit van de dienstverlening moet voorop staan.

1.2. *Klachtendecreet*

Naar aanleiding van de evaluatie van 10 jaar Klachtendecreet en de daaruit voortvloeiende decreetswijziging, werd aan de diensten gevraagd voortaan geïntegreerd te rapporteren. Op dit vlak is er in verschillende beleidsdomeinen een goede vooruitgang geboekt, zoals trouwens blijkt uit het – tegenwoordig uitsluitend elektronische – klachtenboek. Klachtendiensten worden meer en meer geïntegreerd in het kwaliteitsbeleid. Dat is verheugend, want klachtrecht moet een onderdeel vormen van de kwaliteit van de dienstverlening. Klachten moeten leiden tot een betere dienstverlening.

Dat het aantal klachten bij een weinig burgerintensief beleidsdomein als Bestuurszaken bijzonder bescheiden is, is normaal. Eén klachtenbehandelaar voor het hele beleidsdomein blijkt te volstaan. Een vooruitgang is dat Jobpunt Vlaanderen voortaan mee rapporteert. Wat de ombudsman bij de opsomming van de klachten door de eigen dienst van het departement nog wel mist, is de dialoog met de dossierbehandelaars. Zo had hij in het klachtenrapport graag gelezen hoe het bestuurlijk toezicht omgaat met het pleidooi van de klachtenbehandelaar voor verfijning inzake de motivering van zogeheten aangenomen facturen.

1.3. *Klokkenluidersdecreet*

Het stemt de heer Weekers tevreden dat er in drie van de vier klokkenluiderszaken verzoening wordt vastgesteld. Dit geeft aan dat het decreet werkt. Hij verwijst naar de recente decretale aanpassing van het Klokkenluidersdecreet waardoor voortaan ook personeelszaken bij de ombudsman terecht kunnen, maar gaat er niet verder op in omdat er in overleg met de minister een omzendbrief wordt voorbereid waarin ook het Klachtendecreet opnieuw onder de aandacht wordt gebracht. De laatste tijd is hij wel met veel persoonlijke arbeidssituaties geconfronteerd, die nooit wit of zwart zijn, maar veelal grijs. Hoewel al verzoening is bereikt voor sommige technische aspecten, heeft hij bijvoorbeeld moeten vaststellen dat de communicatie van een grote overheid als de Vlaamse niet altijd even

helder is, bijvoorbeeld wat de eindeloopbaanproblematiek betreft. Daar wordt dan aan gewerkt.

1.4. Handhaving – boeteambtenaar

Als belangrijkste punt voor Bestuurszaken gaat de heer Weekers in op de wijze van handhaving. De grootste speler op het vlak van boetes blijkt Mobiliteit (zwartrijders en andere bij De Lijn). In Welzijn zijn er de zorgboetes en in deze commissie die rond inburgering. De reacties op het voorstel om voor heel Vlaanderen één boeteambtenaar aan te stellen, zijn positief wat het uniformiseren van procedures, termijnen en inzet van gerechtsdeurwaarders betreft, al hebben sommigen – zoals het Vlaams Energieagentschap – twijfels op grond van de specifieke kennis die over hun producten nodig is. Al deze elementen moeten mee in overweging worden genomen bij het debat over een boeteambtenaar. Hij onderstreept dat zijn streven naar eenvormigheid op het vlak van seponering niet is ingegeven door de wens om haar te veralgemenen. Wel wil hij niet steeds opnieuw dezelfde strijd leveren tegen dezelfde onterechte boetes. Een centrale boeteadministratie kan dat vermijden. Allicht is die niet meer haalbaar voor deze legislatuur maar kan het voor de volgende op de agenda staan.

2. Repliek van minister Geert Bourgeois

Minister *Geert Bourgeois* denkt zelf ook in de richting van een boeteambtenaar, maar is het eens dat een grote stap op dit vlak eerder voor de volgende regeerperiode is. De samenvoeging van de inspectiediensten vormt een onderdeel van de algemene oefening naar de samenvoeging van entiteiten, waarover de regering een afspraak maakte tijdens de begrotingscontrole. Het is wel niet de bedoeling om de structuren grondig te hervormen. Daarvoor is de operatie Beter Bestuurlijk Beleid nog te jong. Het voorbereidend werk wordt binnenkort aan de regering voorgelegd.

In het streven naar een maximale afstemming van de procedures kan iedereen zich terug vinden, ook al blijven verschillen allicht onvermijdelijk. Men moet wel streven naar samenhangende procedures, termijnen en inningsmodaliteiten. De coherentie van handhaving en vervolging kan in ieder geval baat hebben bij één boeteambtenaar. Het klopt dat er inhoudelijke specialismen zijn, maar dat is bijvoorbeeld ook het geval bij de federale politiediensten. De boeteambtenaar moet ervoor zorgen dat hij alle expertise in huis heeft. Samenbrengen zal ook beter de verbanden laten zien, maar de minister noemt het dossier momenteel ‘nog niet matuur’.

Vervolgens noopt het onderscheid tussen de inspectie van instellingen, rechtspersonen en natuurlijke personen ertoe om eerst goed na te denken voor men alles in één geheel samenvoegt. Anderzijds biedt het streven naar één omgevingsvergunning dan weer een opportuniteit. Bij Toerisme blijft na de afschaffing van het Reisbureaudecreet nog slechts één procedure over. Logies houdt sterk verband met Ruimtelijke Ordening en Leefmilieu. Het is goed om alles eerst in kaart te brengen, besluit de minister. Hij hoopt dat in de volgende regeerperiode stappen kunnen gezet worden op procedureel vlak maar ook inzake inhoudelijke samenvoeging met het oog op schaalvoordelen, synergie en coherentie. Het is daarom goed dat de ombudsdienst de discussie aanzwengelt.

3. Bespreking

De heer *Marnic De Meulemeester* vindt één boeteambtenaar een interessante denkpiste. Hij verwijst naar de voordelen ervan zoals die zijn opgesomd in het jaarverslag. Ook één grote instelling voor handhaving, die haar dotatie rechtstreeks van het Vlaams Parlement ontvangt, is beter dan de bestaande versnippering. Hoe staat de minister tegenover die voorstellen? Wat kan concreet nog voor de verkiezingen gedaan worden?

Ook de heer *Marc Vanden Bussche* vindt één boeteambtenaar een goed idee, op voorwaarde dat de uitoefening van de functie elk jaar beoordeeld wordt en het niet gaat om een vastbenoemde ambtenaar. Hij is het eens dat het boetebeleid weg moet bij Toerisme Vlaanderen, dat een dienstverlenende opdracht heeft.

Minister *Geert Bourgeois* is voorzichtig over wat nog mogelijk is in deze regeerperiode, want het onderwerp maakt geen deel uit van het regeerakkoord. Hij bevestigt wel zijn streven naar een cultuuromslag met meer efficiëntie en kwaliteit, en minder ambtenaren. De vermindering van de apparaat- en personeelskosten met 6% zit op schema. Ook de modernisering van de administratie in de richting van meer oplossingsgericht denken is op de goede weg. Hij herinnert aan de conceptnota voor een modern humanresourcesbeleid bij de Vlaamse overheid en noemt de mobiliteit en herplaatsing van ambtenaren. Bij de begrotingscontrole heeft hij een eerste stap in de reductie van het aantal entiteiten verdedigd.

Of er beslissingen worden genomen, valt nog af te wachten. In ieder geval werkt de minister nu niet aan de reductie van het aantal domeinen. Dat is een zaak voor de (vorming van de) volgende regering. Hij wijst ook op de thema-audit van de Interne Audit van de Vlaamse Administratie over inspectie en handhaving.

Tot slot verzekert hij dat elke leidend ambtenaar geëvalueerd wordt, maar hij ziet geen reden voor een specifieke regeling voor een eventuele boeteambtenaar mocht er daarvoor ooit een kader komen. Wat Toerisme betreft, zitten de boetes inmiddels bij het Departement internationaal Vlaanderen en de resterende handhaving bij het departement en niet bij het agentschap.

Annick DE RIDDER,
voorzitter

Willy SEGERS,
verslaggever