



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2018-2019) – Nr. 2
9 april 2019 (2018-2019)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting
uitgebracht door Paul Cordy en Björn Rzoska

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2018

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

Voorzitter: Paul Van Miert.

Vaste leden:

Paul Cordy, Matthias Diependaele, Jos Lantmeeters, Lieve Maes, Jan Peumans, Paul Van Miert;
Maurice Helsen, Joke Schauvliege, Katrien Schryvers, Peter Van Rompuy;
Willem-Frederik Schiltz, Bart Somers;
Jan Bertels, Joris Vandenbroucke;
Björn Rzoska.

Plaatsvervangers:

Piet De Bruyn, Annick De Ridder, Andries Gryffroy, Peter Persyn, Axel Ronse, Kris Van Dijck;
Robrecht Bothuyne, Dirk de Kort, Ward Kennes, Katrien Partyka;
Rik Daems, Marino Keulen;
Michèle Hostekint, Güler Turan;
Wouter Vanbesien.

Documenten in het dossier:

41 (2018-2019) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

I.	Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	6
1.	Rapport wordt enkel besproken in de Commissie bevoegd voor Algemeen Beleid	6
2.	Klachtenbeeld gedurende de voorbije legislatuur.....	6
3.	Aantal oplossingen moet naar 100.000 gedurende de legislatuur 2019- 2024	6
4.	Klachtenbemiddeling moet aan slagkracht winnen door centralisatie.....	6
5.	Een aantal algemene opmerkingen.....	7
5.1.	Rechtsbescherming en rekeningrijden	7
5.2.	Sommige fiscale sancties worden te blind genomen	8
5.3.	Veralgemening van het burgerprofiel.....	8
II.	Debat.....	8
1.	Tussenkomst van Björn Rzoska.....	8
1.1.	Van klachten naar oplossingen	8
1.2.	Agendering enkel in de Commissie voor Algemeen Beleid	8
1.3.	Rekeningrijden	8
1.4.	Evolutie van het aantal klachten en de betekenis daarvan.....	9
1.5.	Domeinen waar er nog veel marge tot verbetering is.....	9
2.	Tussenkomst van Bart Van Malderen	9
2.1.	Inleiding	9
2.2.	Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie	9
2.3.	Aanbeveling 3 - Zorg voor eenheidsprijs leidingwater en energiedistributie	10
2.4.	Aanbeveling 5 – Maak de overheidsorganisatie voor sociale huur lichter.....	10
2.5.	Klare taal.....	10
2.6.	Mobiliteit	10
2.7.	Welzijn	11
2.8.	Dienstencheques	11
2.9.	Verbieden van gokreclame.....	11
3.	Tussenkomst van Matthias Diependaele	11
3.1.	Het stijgend aantal klachten is een positieve zaak.....	11
3.2.	De klachtenbemiddeling gaat erop vooruit maar er blijft werk aan de winkel	11
3.3.	De Lijn	12
3.4.	Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie	12
3.5.	Rekeningrijden	12
3.6.	Gokreclame op de VRT	12

4. Tussenkoms van Jan Peumans.....	12
4.1. Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie	12
4.2. De Lijn	13
4.3. Opletten voor een teneur van negativiteit	13
4.4. Klachten ernstig nemen	13
4.5. Dienstencheques	13
4.6. Windmolens	13
5. Tussenkoms van Paul Van Miert.....	13
5.1. Rekeningrijden	13
6. Repliek van minister-president Geert Bourgeois	14
6.1. Inhoudelijke repliek in volgend regeerakkoord.....	14
6.2. Rekeningrijden	14
6.3. Gokreclame	14
6.4. Fiscale empathie.....	14
6.5. Rode draden in de klachtenpatronen	14
6.6. Naar meer oplossingsgerichtheid	15
6.7. Conclusie.....	15
7. Repliek van Bart Weekers	15
7.1. Agendering in de Commissie voor Algemeen Beleid	15
7.2. Departement MOW	15
7.3. GOCA	15
7.4. Fiscale empathie.....	16
7.5. Welzijn	16
7.6. Klare taal.....	16
7.7. Sodexho	16
7.8. Gokreclame	17
7.9. Studie van de UHasselt over het rekeningrijden.....	17
7.10. Afloop mandaat	17
8. Repliek van Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender bij de Vlaamse Ombudsdienst	18
8.1. Toegankelijkheid.....	18
8.2. De bril van de gebruiker	18
9. Tweede tussenkomst van Matthias Diependaele	19
9.1. Fiscale empathie en duidelijke regelgeving.....	19
10. Tweede tussenkomst van Bart Van Malderen	19
10.1. Werden de zaken te zwart voorgesteld?	19
10.2. Nog veel werk aan de winkel	19
10.3. Reactie van de Vlaamse Regering.....	19
10.4. MOW	19
10.5. Gokreclame	19
10.6. Personen met een beperking	20

11. Tweede tussenkomst van Jan Peumans.....	20
11.1. Kritisch rapport mag niet tot conclusie leiden dat het slecht gaat bij de Vlaamse overheid.....	20
12. Tweede repliek van de minister-president Geert Bourgeois.....	20
12.1. Reactie van de Vlaamse Regering.....	20
13.1. Een reactie van de Vlaamse Regering zou bespreking in parlement vooruit helpen	20
Gebruikte afkortingen	21

Op dinsdag 19 maart 2019 besprak de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën en Begroting het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2018 (*Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, nr. 41/1). De bespreking vond plaats in aanwezigheid van Bart Weekers, Vlaams ombudsman, en Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender en Geert Bourgeois, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Buitenlands Beleid en Onroerend Erfgoed.

I. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1. Rapport wordt enkel besproken in de Commissie bevoegd voor Algemeen Beleid

Bart Weekers verduidelijkt dat hij er in een verkiezingsjaar voor heeft geopteerd om zijn jaarverslag enkel in de Commissie bevoegd voor Algemeen Beleid voor te stellen omdat de meeste commissies het heel druk hebben en er nog weinig tijd rest tot de verkiezingen. In de regel stelt de Vlaamse ombudsman (een deel van) zijn rapport voor in zes tot zeven van de vaste commissies. Dat zal vanaf het volgende rapport opnieuw het geval zijn.

2. Klachtenbeeld gedurende de voorbije legislatuur

Tijdens de voorstelling van het jaarverslag in De Schelp op dinsdagmiddag 19 maart heeft de Vlaamse ombudsman het aantal klachten van de voorbije legislatuur geregistreerd door de Vlaamse overheid geschat op meer dan 300.000.

Er wordt in het Bemiddelingsboek over nog veel meer gerapporteerd dan deze klachten. In het Bemiddelingsboek – zoals het jaarverslag inmiddels wordt genoemd – wordt nu ook melding gemaakt van het klachtenbeeld waarmee bijvoorbeeld Sodexho inzake de Vlaamse dienstencheques wordt geconfronteerd.

Er zijn nog andere domeinen die zich klaarmaken om inzake rapportering over de klachtenbeelden aan te sluiten. Deze instellingen sluiten aan omdat de burgers niet de finesses van de bevoegdheidsverdelingen kennen en naar de Vlaamse overheid als geheel kijken.

Dus vindt de Vlaamse ombudsman het belangrijk dat de burger daar met zijn klacht terecht kan en daartoe moeten de armen voldoende breed open staan zodat er oplossingen kunnen worden geboden aan de klagende burger en kan geleerd worden uit die klachten. De spreker denkt daarbij aan de sectoren onderwijs, zorg enzovoort.

3. Aantal oplossingen moet naar 100.000 gedurende de legislatuur 2019-2024

Bart Weekers legt de nadruk op het belang van het vinden van oplossingen door de klachten van de burger. Vorig jaar (2018) slaagde men erin voor 10.000 klachten een oplossing te vinden. Dat moet de komende jaren veel beter kunnen en de Vlaamse ombudsman schuift het cijfer van 100.000 over de gehele volgende legislatuur naar voor.

Het rapport gaat dieper in op hoe deze oplossingen tot stand zijn gekomen en hoe men de ambitie om meer oplossingen te bieden wil realiseren.

4. Klachtenbemiddeling moet aan slagkracht winnen door centralisatie

Het rapport bevat ook een oproep die gericht is aan het Vlaams Parlement. Het doel van de oproep is de klachtenbemiddeling aan slagkracht te doen winnen en

meer resultaten te boeken. De oproep is verwoord in 'Aanbeveling 19 – ombudsman geen doel op zich' van het jaarverslag op pagina 33 en volgende:

"... Voorts is er nog veel potentieel in het Vlaamse Bemiddelingsboek. Sedert 2017 kwamen de rapportages van de ombudsdiensten van de ziekenhuizen en overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg en Sodexo erbij; volgend jaar volgt de ombudsfunctie bij de zorgkassen. Daarnaast is er alleszins ook uitbreiding mogelijk naar rapportage vanuit de private uitbetalingsactoren van het Groeipakket, de sociale verhuurkantoren, de andere watermaatschappijen dan De Watergroep, de energiepremies, de ombudsdiensten in het hoger onderwijs, GOCA, ...

En toch is de Vlaamse Ombudsdienst geen doel op zich.

Hetzelfde geldt voor de Vlaamse bestuursrechtscolleges, voor de Vlaamse regulatoren, voor de collega-instanties actief in de Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting, de verschillende mensenrechtenmechanismes inbegrepen.

Globaal is er in dit hele landschap namelijk veel versplintering en weinig slagkracht.

Het is de ervaring van de ombudsman dat een duidelijk en voldoende breed mandaat een belangrijke voorwaarde is om voldoende vertrouwenwekkend te zijn bij de betrokken partijen.

Een voldoende breed mandaat laat ook toe om met de nodige mix van expertise en afstand mee het verschil te kunnen maken.

Eén krachtige regulator en één alternatieve geschillenbeslechter hebben meer gewicht dan vele kleintjes en ze zouden met veel meer slagkracht kunnen werken aan dossiers die nu te verspreid bewaakt worden, denk aan rechtsbescherming bij groepsaankopen of billijke compensatie voor grote storingen.

De ombudsman beveelt het Vlaams Parlement daarom aan om meteen bij aanvang van de legislatuur 2019-2024 het voortouw te nemen bij een grondige hertekening van deze onderdelen van het Vlaamse institutionele landschap.

De ombudsman zou alvast graag mee opgaan in één grote Vlaamse instantie vanuit de absolute overtuiging dat Vlaamse alternatieve geschillenbeslechting baat heeft bij bemiddelaars en bewakers met een voldoende breed en duidelijk mandaat.

Wat de alternatieve geschillenbeslechting betreft, is dit de kern daarbij: verleen die alternatieve geschillenbeslechter toegang tot alles, maar geef hem geen harde beslissingsbevoegdheid."

5. Een aantal algemene opmerkingen

5.1. Rechtsbescherming en rekeningrijden

Vooreerst brengt Bart Weekers de studie van de UHasselt inzake de rechtsbescherming onder de aandacht. De overheidsprocessen belasten, handhaven en toezien hebben nood aan voldoende rechtsbescherming. De studie, die hij bestelde, behandelt de rechtsbescherming bij het mogelijkst tijdens de volgende legislatuur te introduceren rekeningrijden voor personenwagens.

Hij licht toe waarom hij dat deed. De Vlaamse overheid heeft in de Codex Fiscaliteit een coherent geheel van rechtsbescherming voor de Vlaamse belastingbetaler tot stand gebracht.

De introductie van het rekeningrijden zou kunnen gepaard gaan met een uitbesteding aan een private speler. De Vlaamse ombudsman vreest dat bij een ondoordachte uitbesteding (hij wil zich niet uitspreken over de opportuniteit van de outsourcing an sich) de belastingbetaler niet dezelfde rechten en waarborgen zal genieten die hij wel zou genieten indien de kilometerheffing binnen het kader van de Vlaamse Codex Fiscaliteit zou worden tot stand gebracht. De studie van de UHasselt licht toe hoe men dat op een wel overwogen wijze kan doen.

5.2. Sommige fiscale sancties worden te blind genomen

Vlaams Parlementsvoorzitter Jan Peumans ging deze morgen tijdens de publieke voorstelling van het jaarverslag al dieper in op aanbeveling 2 'Beton meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie'.

De Vlaamse ombudsman legt uit dat een blinde fiscale sanctie een sanctie is die op een bepaalde vervaldatum louter vaststelt dat een burger een bepaald normdoel niet haalt. Bij de sanctionering wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen burgers die wel het beoogde normdoel nastreven maar pas te laat voldoen aan het normdoel en diegenen die de norm aan hun spreekwoordelijke laars lappen. Hij verwijst daarbij naar de verlaagde registratierechten (aanbeveling 2 van het rapport op pagina 8) waarbij de koper binnen de twee jaar zijn domicilie moet vestigen op het adres van de gerenoveerde woning.

5.3. Veralgemening van het burgerprofiel

Een andere aanbeveling die de Vlaamse ombudsman na aan het hart ligt is de veralgemening van het burgerprofiel (aanbeveling 18, op pagina 29). De Vlaamse ombudsman meent dat in het volgende regeerakkoord van de Vlaamse Regering de ambitie moet worden opgenomen dat tegen 2024 alle grote spelers van de Vlaamse en Federale overheid via één digitaal loket hun dienstverlening moeten aanbieden.

II. Debat

1. Tussenkomst van Björn Rzoska

1.1. Van klachten naar oplossingen

Vooreerst feliciteert *Björn Rzoska* de Vlaamse Ombudsdienst met het verslag dat voorligt. Van groot belang vindt deze spreker de benadering waarbij men het minder heeft over klachten maar eerder over oplossingen.

1.2. Agendering enkel in de Commissie voor Algemeen Beleid

De spreker begrijpt verder niet goed waarom dit rapport enkel in deze commissie wordt geagendeerd.

1.3. Rekeningrijden

Hij zal het dan ook in deze commissie hebben over de mogelijke introductie van de kilometerheffing en hij vindt de studie van de UHasselt daarover verhelderend.

De klachten die de Vlaamse ombudsman registreert over de kilometerheffing voor vrachtwagens zijn voor de spreker een eyeopener. De introductie van de kilometerheffing voor vrachtwagens werd in dit parlement kamerbreed gedragen maar heeft op het terrein toch tot een aantal problemen geleid.

De Vlaamse ombudsman wijst parlement en regering erop dat het outsourcen van de inning van belastingen naar een derde partner tot problemen kan leiden voor de burger.

1.4. Evolutie van het aantal klachten en de betekenis daarvan

Het aantal klachten stijgt maar dat is volgens het rapport te wijten aan het feit dat de burger steeds beter zijn weg vindt om zijn klacht kenbaar te maken bij een klachtenbehandelaar.

1.5. Domeinen waar er nog veel marge tot verbetering is

Er zijn wel domeinen waar de klachtenbehandeling nog beter kan. De analyses in het rapport over de klachtenbehandeling bij het Departement MOW en De Lijn boezemen de spreker weinig vertrouwen in wanneer men ook kennis neemt over welke soort klachten het blijkt te gaan.

Bij De Lijn stijgt niet alleen het aantal klachten. Ook het type klachten is niet verbazingwekkend voor wie De Lijn volgt. Het klantenvertrouwen bij De Lijn heeft bovendien nog nooit zo diep gezeten.

Het Departement MOW is blijkbaar een hardleerse leerling in tegenstelling tot bijvoorbeeld AWW.

Verder wenst de spreker de aandacht te vestigen op de problematiek opgenomen in aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie. Blijkbaar is er een belangrijk verschil tussen de juridische interpretatie van overmacht door VLABEL en de interpretatie van overmacht die een doorsnee Vlaming zou hanteren waardoor VLABEL hardvochtig dreigt over te komen. Vermoedelijk is het te laat in de legislatuur om hieraan decretaal nog te verhelpen.

2. Tussenkomen van Bart Van Malderen

2.1. Inleiding

Bart Van Malderen dankt de Vlaamse Ombudsdienst voor zijn rapport. Hij is van oordeel dat de Vlaamse volksvertegenwoordigers eigenlijk dubbel dankbaar moeten zijn ten aanzien van de Vlaamse Ombudsdienst omdat er enerzijds in alle luwte voor geschillen en problemen oplossingen komen en anderzijds voor de signaalfunctie waar de dienst problemen signaleert die evenveel kansen zijn.

2.2. Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie

De spreker deelt de zienswijze van de Vlaamse Ombudsdienst voor meer empathie voor diegenen die pech hebben bij de renovatie van een woning en zo de fiscale tegemoetkoming dreigen mis te lopen. Die vlieger gaat uiteraard niet op voor zij die het systeem proberen te rollen. Hoeveel gelijkaardige dossiers zijn er eigenlijk bij de Vlaamse Ombudsdienst zelf terechtgekomen wil de spreker nog weten.

Bart Van Malderen had ook graag van de Vlaamse Ombudsdienst concretere aanbevelingen in deze gekregen omdat meer empathie inschrijven in het volgende Vlaamse regeerakkoord een nobele zaak is maar weinig SMART.

2.3. Aanbeveling 3 - Zorg voor eenheidsprijs leidingwater en energiedistributie

De spreker deelt de mening van de Vlaamse Ombudsdienst dat de aanzienlijke prijsverschillen voor in wezen dezelfde basisnutsvoorzieningen (drinkwater en energiedistributie) met een nauwelijks afwijkende dienstverlening geen steek houden temeer daar de gezinnen ook geen vrije keuze hebben. De spreker deelt dan ook de aanbeveling voor een vaste Vlaamse prijs per kubieke meter leidingwater en de andere tarieven van de drinkwatermaatschappijen en eenheidstarieven voor de distributie van gas en elektriciteit en rioleringsaansluitingen.

2.4. Aanbeveling 5 – Maak de overheidsorganisatie voor sociale huur lichter

Wat de sociale huisvestingsmaatschappijen betreft, is de spreker het bijna schrijnende geval van SHM De Leie opgevallen. Deze SHM gaat wel op een cynische manier om met een aanbeveling om in communicatie met sociale huurders klare taal te gebruiken terwijl dit nu net voor dit doelpubliek nog belangrijker is dan voor andere doelgroepen.

2.5. Klare taal

De spreker breidt deze discussie over het gebruik van klare taal uit tot alle actoren binnen de Vlaamse Gemeenschap. Vandaar zijn vraag om meer algemene aanbevelingen/handgrepen van de Vlaamse Ombudsdienst voor het ganse overheidsapparaat inzake klare taal. Spreker denkt hierbij aan de redactie van een handboek. Zijn er ook andere overheidsactoren bekend bij de Vlaamse overheid die best zouden aangesproken worden op dit punt zodat er sneller vooruitgang wordt geboekt?

2.6. Mobiliteit

Het klachtenmanagement van De Lijn en het Agentschap Wegen en Verkeer zijn duidelijk op de goede weg oordeelt het rapport. Dat kan echter niet gesteld worden van het Departement Mobiliteit en Openbare Werken waar het klachtenmanagement zeer stroef blijkt te lopen. Die klachten bereiken ook de Vlaamse volksvertegenwoordigers. Er is een zekere hardnekkigheid vast te stellen.

Twee jaar geleden al zei minister Ben Weyts tijdens de bespreking van het rapport van de Vlaamse Ombudsdienst 2016 over het Departement MOW het volgende :

“Tegelijk zijn er pijnpunten die de minister zeker wil erkennen. Het Departement MOW is van een zuiver administratieve entiteit plots geconfronteerd met rechtstreekse relaties met het publiek na de overdracht van bevoegdheden door de zesde staatshervorming, vooral inzake homologatie. Te weinig personeel en te weinig middelen zijn mee overgedragen, stelt de minister.”

Blijkbaar verbetert de situatie niet, zijn er nog steeds te weinig personeel en te weinig middelen. De inkanteling van nieuwe bevoegdheden kan men toch niet blijven inroepen?

Wat De Lijn betreft is de stiptheid een blijvend aandachtspunt. Inzake de toegankelijkheid van voertuigen en haltes bij De Lijn is er een positieve evolutie vast te stellen terwijl de maatschappij ook stilaan afstapt van de reserveringsplicht, wat een goede zaak is. Er blijven echter nog stappen te zetten.

Hoe ziet men concreet de flexibere omgang met de reserveringsplicht bij De Lijn? Handhaaft de Vlaamse ombudsman de aanbeveling om de toegankelijkheid van

het openbaar vervoer voor personen met een handicap in een volgend Vlaams regeerakkoord op te nemen?

2.7. Welzijn

Wat de Jo-Lijn betreft wordt gemeld dat deze een moeilijk 2018 achter de rug heeft. Zeer regelmatig wordt vanuit het beleidsdomein Welzijn inzake jeugdhulp geklaagd over personeelstekorten en gebrekkige infrastructuur. De Jo-Lijn werd opgericht als aanspreekpunt voor de sector maar vervult zijn taak onvoldoende. Het aantal oproepen daalt maar ook de bestaffing daalt. Ziet men daar een oorzakelijk verband? Poogt men te remediëren?

De Woonzorglijn is in hetzelfde bedje ziek. Wat ziet de Vlaamse Ombudsdienst als oplossingen zodat de klachten – die er zijn maar niet altijd gesignaleerd worden – beter gecapteerd worden en tot oplossingen leiden?

2.8. Dienstencheques

De spreker noteert tevreden dat minister Philippe Muyters recent de verlenging van de vervaldatum van dienstencheques heeft beslist. Verder bestempelt Bart Van Malderen de wijze waarop dit dossier tijdens deze legislatuur is aangestuurd als kwakkelend.

Sodexho deed weinig moeite om aan de voorwaarden in het lastenboek te voldoen en de Vlaamse overheid heeft daarop gereageerd door de in het lastenboek voorziene boetes te innen. Spreker denkt dat Sodexho in dit dossier in gebreke is gebleven of het nu gaat om klachten van burgers of bedrijven, over de verdere uitrol van elektronische dienstencheques, de vervaldatum van dienstencheques enzovoort. Sodexho betaalt stevige boetes maar al bij al heeft dit allemaal veel te lang aangesleept vindt de Vlaamse ombudsman. Is Vlaanderen dan te laks geweest?

2.9. Verbieden van gokreclame

De sp.a-fractie heeft recent met collega's van drie andere fracties een voorstel van resolutie betreffende een geïntegreerd gokreclamebeleid (*Parl.St.* VI.Parl. 2018-19, nr. 1948/1) ingediend. Heeft de Vlaamse ombudsman er weet van of de VRT hierover al een positie heeft ingenomen? Welke visie heeft de minister-president hierover?

3. Tussenkomst van Matthias Diependaele

3.1. Het stijgend aantal klachten is een positieve zaak

Matthias Diependaele stelt vast dat het aantal klachten blijft toenemen. Hij is er inmiddels van overtuigd geraakt dat hij dit als een positieve zaak moet zien. De regelgeving inzake en het werk van de Vlaamse Ombudsdienst houden de Vlaamse overheid alert inzake klachtenbemiddeling.

3.2. De klachtenbemiddeling gaat erop vooruit maar er blijft werk aan de winkel

De evolutie inzake de behandeling van klachten gaat er de laatste jaren bovendien op vooruit wat niet wil zeggen dat er geen werk meer aan de winkel is.

3.3. De Lijn

Wat De Lijn betreft, neemt hij kennis van nog een aantal werkpunten maar merkt hij ook een positieve evolutie.

3.4. Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie

Ingaand op het voorbeeld van collega Rzoska bij 'Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie' wenst hij verder te verduidelijken dat het begrip 'overmacht' juridisch niet de gevallen dekt zoals die werden aangehaald door collega Rzoska. Zo is bijvoorbeeld het talmen van een architect voor het indienen van bouwplannen geen overmacht. Voorzichtigheid blijft geboden want men mag de deur voor misbruik niet openzetten en verantwoordelijkheden van anderen niet bij de overheid leggen. Spreker pleit voor een duidelijke lijn inzake de definitie van overmacht.

3.5. Rekeningrijden

Wat de opmerking van de Vlaamse ombudsman betreft inzake de mogelijke outsourcing van de kilometerheffing begrijpt hij onvoldoende de positie van de Vlaamse ombudsman. Het verschil tussen een retributie en een belasting is juridisch toch niet zo belangrijk?

In Wallonië is het onderhoud van de wegen uitbesteed aan een private partner. Daar is sowieso al een andere benadering nodig inzake de klachtenbehandeling voor de weginfrastructuur.

De outsourcing van het innen van belastingen/retributies is een tendens die al heel wat langer meegaat en die bovendien een aantal zeer positieve resultaten heeft opgeleverd, bijvoorbeeld bij de parkeerheffingen. Uiteraard moet zulke outsourcing binnen een correct wettelijk kader verlopen.

3.6. Gokreclame op de VRT

De spreker deelt ten gronde de mening van collega Bart Van Malderen dat de gokreclame moet aangepakt worden. Maar de aanpak ervan is een federale aangelegenheid. Hij pleit voor een totaal verbod op federaal niveau eerder dan een verbod op de VRT. Zo niet verlegt de reclame zich naar ergens anders.

4. Tussenkomst van Jan Peumans

4.1. Aanbeveling 2 – Betoon meer fiscale empathie bij aanslepende renovatie

Jan Peumans komt terug op aanbeveling 2 van het rapport. Er zijn hem een paar gevallen bekend in zijn gemeente waarbij jonge gezinnen een oudere aangekochte woning willen opknappen maar door een laattijdige domiciliëring op het nieuwe adres hun fiscale korting (situatie voorafgaand aan de hervorming van de registratierechten met aankoop met klein beschrijf) zien teloorgaan maar daarbovenop nog twee fikse fiscale boetes (op het inleveren impact klein beschrijf + abbattementen) moeten incasseren. Een jong gezin dat een zware inspanning moet doen om aankoop en renovatie financieel rond te krijgen, krijgt dus daar bovenop nog een rekening van VLABEL.

Dit moet herbekeken worden. De spreker beseft dat de Vlaamse overheid door de hervorming van de registratierechten en de verlaging naar 7% al een deel van de weg heeft afgelegd maar de termijnen voor domiciliëring moeten worden herbekeken. Want het was toch ook de bedoeling dat de Vlamingen ons verouderd huizenpatrimonium aanpakken?

4.2. De Lijn

Wat De Lijn betreft, zegt de spreker dat te weinig wordt beseft dat in tegenstelling tot het Spoor De Lijn geen wegbeheerder is en dus geen vat heeft op de files. De bussen en trams lopen vast in die files. Verschillende snelle verbindingen – zo illustreert hij – lopen bijvoorbeeld vast in files wanneer ze de stadsrand naderen. Men moet daarmee rekening houden als men De Lijn beoordeelt.

4.3. Opletten voor een teneur van negativiteit

Als men het rapport van de Vlaamse ombudsman leest en de tussenkomst van collega Van Malderen hoort, zou men kunnen denken dat alles kommer en kwel is in Vlaanderen. Niks is minder waar. Er gebeurt zeer veel goeds. Veel administraties werken zeer goed. Natuurlijk zijn er imperfecties wanneer er mensen bij betrokken zijn. De minister-president gaf dit vanmorgen al aan.

4.4. Klachten ernstig nemen

Reacties/klachten van klanten moet men altijd als iets positief zien. Dat is een vorm van bezorgdheid vanwege de klant. Een klantenreactie is iets anders dan een klachtenreactie. De Vlaamse ombudsman geeft dit ook aan door zijn jaarverslag een bemiddelingsboek te noemen.

4.5. Dienstencheques

De opmerking van Bart Van Malderen inzake Sodexho vindt de spreker wel terecht.

4.6. Windmolens

De spreker geeft aan dat de nieuwe windturbines die geplaatst worden geen ashoogte van 60 meter meer hebben maar van 150 meter. Dat is enorm. De Vlaamse overheid en inzonderheid het Departement Omgeving moet zich toch de vraag stellen hoe men daar in de toekomst moet mee omgaan en of VLAREM niet dient aangepast te worden.

5. Tussenkomst van Paul Van Miert

5.1. Rekeningrijden

Wat de kilometerheffing voor vrachtwagens betreft is *Paul Van Miert* van oordeel dat de introductie ervan echt als een succes mag worden omschreven.

Zo bleek reeds uit het vorige bemiddelingsboek van de Vlaamse Ombudsdienst dat VIAPASS de kinderziekten uit het systeem heeft weten weg te werken. De transportfederaties zijn tevreden. De verhuurbedrijven vinden het zelfs een voorbeeld van een efficiënt overheidsoptreden.

Bovendien pleit deze spreker om de kilometerheffing als een belasting in te voeren zodat de rechten van de burger beter gevrijwaard blijven.

De spreker vindt het geen goed idee om nu op basis van één studie (van de UHasselt) plots het geweer van schouder te veranderen. Er zijn ook goede redenen waarom het Vlaamse en het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest gekozen hebben voor wat nu voorligt. De keuze van het Waalse Gewest is ingegeven door de outsourcing van het wegonderhoud aan SOFICO.

Er is ook geprobeerd om via een pps-constructie de impact van de kilometerheffing op het vorderingensaldo te vermijden maar die poging is niet gelukt.

6. Repliek van minister-president Geert Bourgeois

6.1. Inhoudelijke repliek in volgend regeerakkoord

Minister-president *Geert Bourgeois* verwijst vooreerst naar zijn antwoord tijdens de voorstelling van het Bemiddelingsboek 2018 in De Schelp vanmorgen.

Hij heeft ook niet de intentie om op beleidskwesties waarvoor collega's van de Vlaamse Regering bevoegd zijn dieper in te gaan. Het rapport is pas vandaag gepubliceerd en er is hierover ook nog niet van gedachten gewisseld binnen de Vlaamse Regering. Er kunnen dus ook geen engagementen worden aangegaan en sommige voorstellen verwoord in het rapport zullen voorwerp moeten uitmaken van de onderhandelingen over het nieuwe Vlaamse regeerakkoord.

6.2. Rekeningrijden

Wat de kilometerheffing betreft heeft het Waalse Gewest ervoor gekozen het wegonderhoud te privatiseren. In Vlaanderen is daarvoor geen meerderheid. Dit heeft voor gevolg dat in het ene geval het om een retributie gaat en in het andere om een belasting. Er is voor gekozen om dit uit te besteden aan een derde partij en waarbij de Vlaamse ombudsman op basis van de studie van de UHasselt ervoor pleit om de belastingbetaler de garanties te bieden die in de Vlaamse Codex Fiscaliteit zijn opgenomen. Indien men het advies van de Vlaamse ombudsman ter zake zou volgen, zou dit ook een zeer grote extra werklast voor VLABEL betekenen.

6.3. Gokreclame

Wat de gokreclame betreft, deelt hij inhoudelijk het standpunt van zijn fractieleider Matthias Diependaele. Men zou kunnen overwegen om bij de regeringsonderhandelingen te bepalen dat gokreclame op de VRT niet meer kan en dit opnemen in de volgende beheersovereenkomst. Dit is een keuze voor de volgende Vlaamse Regering. Hij besluit met de melding dat hij hierover nog niet van gedachten heeft gewisseld met de minister van Media.

6.4. Fiscale empathie

Wat het pleidooi voor fiscale empathie betreft dat door verschillende sprekers werd ondersteund, stelt de minister-president dat men zou kunnen kiezen voor een fijnmazigere oplossing die het gelijkheidsbeginsel respecteert. Wie de zaak op zijn beloop laat, mag er niet kunnen in slagen om toch zijn boete kwijt gescholden te zien. Personen die een kwijschelding krijgen, zouden toch moeten kunnen aantonen dat derden in gebreke blijven (bijvoorbeeld een faillissement van een aannemer).

6.5. Rode draden in de klachtenpatronen

De minister-president ziet ook een aantal rode draden in een aantal analyses die in het rapport van de Vlaamse ombudsman worden gemaakt. Een aantal entiteiten binnen de Vlaamse overheid hebben organisatorisch hun zaken onvoldoende op orde. Het gaat ook over cultuur, ontoereikend management en dies meer. Nochtans heeft de Vlaamse overheid gedurende de laatste twintig jaar als bestuur een metamorfose ondergaan en is het verhaal dat alles slecht gaat bij de overheid al lang niet meer aan de orde.

6.6. Naar meer oplossingsgerichtheid

Het feit dat er meer klachten zijn, is een goed teken want het betekent vooral dat de burger mondiger is geworden en dat de overheid daarover transparanter communiceert en rapporteert. Het is ook positief dat men de keuze heeft gemaakt voor oplossingsgericht denken door via minnelijke schikkingen te werken en poogt procedures te vermijden. De minister-president onderschrijft de ambitie van de Vlaamse ombudsman om in de volgende legislatuur 100.000 minnelijke schikkingen te realiseren.

Dit alles wordt ook structureel ondersteund door het recente Bestuursdecreet dat van het concept 'bemiddeling' een basisbeginsel heeft gemaakt bij de overheid. In het recente Onteigeningsdecreet is de plicht opgenomen dat bij onteigeningen moet worden onderhandeld.

6.7. Conclusie

Minister-president Geert Bourgeois concludeert dat uitzonderingen niet te na gesproken de Vlaamse overheid op de goede weg is. De overheid moet verder opteren voor een zo correct en billijk mogelijk beleid met oog voor meer fijnmazige oplossingen en daarbij grondprincipes als het gelijkheidsbeginsel en het algemeen belang voor ogen houden.

7. Repliek van Bart Weekers

7.1. Agendering in de Commissie voor Algemeen Beleid

Bart Weekers gaat in op de vraag waarom dit rapport enkel in deze commissie wordt toegelicht. Hij heeft hiervoor gekozen om de drukke parlementaire werkzaamheden in de meeste commissies wat te ontlasten. Hij belooft vanaf het volgende rapport opnieuw de bevoegde vakcommissies te woord te zullen staan over zijn rapport waarbij er uiteraard de nodige aandacht zal zijn voor de bevindingen van het kalenderjaar 2019 en het nieuwe Vlaamse regeerakkoord 2019-2024.

7.2. Departement MOW

In het rapport wordt het departement als een hardleerse leerling omschreven. De Vlaamse ombudsman heeft het gevoel in een situatie te zitten die hij vijf tot zes jaar geleden met andere departementen en instellingen meemaakte. Er zit spanning op de lijn. Hij vindt het zijn taak als ombudsman om hierover te rapporteren.

De Lijn heeft in vijf tot zes jaar inzake klachtenbemiddeling een grote weg afgelegd; dat hoopt hij ook te bereiken bij MOW. Momenteel heeft het departement de indruk dat het geviseerd wordt, wat natuurlijk niet zo is. Ze volgen ook niet het ritme dat andere instellingen erop na houden. De spreker verwijst ook naar de samenwerking tussen MOW en GOCA.

7.3. GOCA

GOCA heeft blijkbaar niet door dat in Vlaanderen een ombudsman opereert en weigert in gesprek te gaan. Dat is onaanvaardbaar. Een gelijkaardige benadering werd eerder vastgesteld bij Sodexho en de luchthavens. De spreker hoopt dat het gesprek binnenkort op gang komt. Hij rekent erop dat GOCA de Vlaamse eisen en verwachtingen op dat punt gaat invullen en vanaf het volgende rapport net als Sodexho haar is voorgegaan netjes gaat rapporteren over de klachtenbehandeling en dat men erna in een andere fase van samenwerking terechtkomt.

7.4. Fiscale empathie

Voor alle duidelijkheid herhaalt de spreker waarover het precies gaat. Bij de aankoop van een eerste gezinswoning kunnen de eigenaars een registratierecht van 7% (in plaats van 10%) bekomen indien ze binnen de twee jaar hun domicilie verplaatsen naar hun nieuwe woning.

Tijdens de voorstelling van het jaarverslag vanmorgen ging de parlementsvoorzitter in op dit thema waarvan er meer dan 14.000 klachtendossiers werden geteld vorig jaar. Hij suggereerde om de periode naar drie jaar te brengen omdat blijkt dat twee jaar vaak te kort is. De spreker wijst erop dat dit het eerste luik van de fiscale empathie invult.

Het tweede luik slaat op de woonvereiste. De Vlaamse ombudsman schuift de oplossing van de woonplaatsvereiste naar voor. Dat laat een zekere appreciatie toe en is een criterium dat vroeger al werd gebruikt. Indien men strenger wil zijn, kan men de domicilievereiste behouden maar men moet beseffen dat ook bij deze keuze er appreciatie is die bij de wijkagent ligt en dat ook daar mogelijk tijdverlies dreigt wat dan ook weer discussies uitlokt. Van nieuw dienstbetoon in het oprekken van de overmacht is zeker geen sprake.

7.5. Welzijn

Door de zesde staatshervorming is het departement sterk gegroeid. Het worstelt echter met te veel interne verschillen. Een aantal processen loopt zeer goed (bijvoorbeeld de introductie van het groeipakket is vlot verlopen). Ook Kind en Gezin is een voorloper inzake klachtenbehandeling in Vlaanderen door zijn bemiddelende aanpak. Maar andere entiteiten binnen de welzijnssector zijn een stuk conservatiever qua aanpak en volgen de tred van de collega's niet.

Volgens Bart Weekers staat het beleidsdomein voor een grote interne oefening om de voordelen van de schaalvergroting, die heeft plaatsgevonden, inzake klachtenbemiddeling te benutten.

Er zijn verschillende klachtenbemiddelingsinitiatieven zoals de Jo-Lijn, die door langdurige afwezigheden van enkele medewerkers duidelijk een moeilijk jaar 2018 achter de rug hebben, en de Woonzorglijn, waar 97% van de meldingen wordt doorgesluisd naar Zorginspectie.

De naar voorgebrachte argumenten zoals langdurige afwezigheden wegens ziekte zijn eigenlijk niet aanvaardbaar. Schaalvergroting zou dit probleem kunnen oplossen. De Vlaamse ombudsman pleit dan ook voor een beleidsdomeinbrede strategie inzake klachtenbemiddeling.

7.6. Klare taal

Het schrijnende verhaal van de SHM De Leie over klare taal is een voorbeeld van achterhoedegevechten wanneer nieuwe zienswijzen worden geïntroduceerd en staat haaks op wat de Vlaamse overheid inzake heerlijk helder de laatst vijf jaar heeft gerealiseerd. Toch duiken nog steeds formulieren op die in een onbegrijpelijk jargon zijn opgesteld.

7.7. Sodexho

Sodexho is in hetzelfde bedje ziek als GOCA. Hoewel het hier gaat om een grote multinational heeft het bedrijf problemen om een basis van klantvriendelijkheid in zijn dienstverlening op te nemen. Het is schrijnend dat het vijf jaar en een interventie van de minister heeft moeten duren vooraleer Sodexho bereid werd

gevonden de geldigheidsduur van de dienstencheques te verlengen (van zes maanden naar een jaar).

7.8. Gokreclame

Het is goed dat er een debat op gang is gekomen over de gokreclame. Momenteel zitten we in een fase dat iedereen naar iedereen kijkt. Behalve bij de gokbedrijven lijkt er consensus te bestaan over het bannen van gokreclame. Geen consensus is er over de weg er naartoe. Het beste zou een federaal verbod zijn. Maar ook de VRT kan via zijn contracten inzake publiciteit een impact hebben.

7.9. Studie van de UHasselt over het rekeningrijden

Twee jaar geleden formuleerde de Vlaamse ombudsman voor het eerst in deze commissie zijn kritische opmerkingen bij de introductie van de kilometerheffing voor personenwagens. Ook toen werd er lauw gereageerd op zijn visie. Hij onthoudt uit de reacties van vandaag nog werk te hebben om de politiek te overtuigen.

Inmiddels is er de studie van de UHasselt die hij bestelde. Hij benadrukt dat alles wat handhaven en belasten betreft kernactiviteiten zijn van de overheid.

De Vlaamse ombudsman volgt de introductie van de kilometerheffing op de voet en is de voorbije jaren voorzitter geweest van de bemiddelende instantie. Hierdoor heeft hij er mee voor kunnen voor zorgen dat er rond het remuneratiemodel van deze firma's geen groot conflict ontstaan is. Hij kan het dossier dus wel voldoende inschatten en mee verbeteren.

Het punt is dat de huidige kilometerheffing een regeling is voor het bedrijfsleven, voor professionals. Terwijl het aangekondigde rekeningrijden voor personenwagens ook impact zal hebben op Jan met de pet die procedureel minder beslagen is.

De Vlaamse ombudsman stipt aan dat de huidige behandeling van klachten inzake de BIV en de verkeersbelasting loopt als een trein en vreest dat dit bij de huidige plannen inzake het rekeningrijden momenteel nog niet gewaarborgd is. Het gaat daarbij om heel concrete zaken als rechtsbescherming, betaaltermijnen van twee maanden, recht op uitstel van betalen, niet hoeven met kredietkaarten te betalen en dergelijke meer.

De uitrol van de kilometerheffing voor vrachtwagens kan niet zomaar copy paste worden overgedaan voor het rekeningrijden.

Tot slot benadrukt de Vlaamse ombudsman ook geen bezwaar te hebben tegen outsourcing an sich. Ook Onderwijs en Welzijn zijn grotendeels geoutsourcete sectoren en de Vlaamse ombudsman heeft daar nooit opmerkingen over outsourcing geformuleerd. Maar zijn bezorgdheden slaan op de rechtsbescherming voor de burger.

7.10. Afloop mandaat

In 2022 loopt het mandaat van Bart Weekers als klachtenbemiddelaar teneinde. Hij komt dan terug op de arbeidsmarkt. Hij dient nu al zijn kandidatuur in voor een dienst die de felicitaties zal opvolgen.

8. Repliek van Annelies D'Espallier, ombudsvrouw Gender bij de Vlaamse Ombudsdienst

8.1. Toegankelijkheid

Annelies D'Espallier beantwoordt de vraag of de Vlaamse Ombudsdienst zijn aanbeveling handhaaft inzake de toegankelijkheid bij De Lijn. De Vlaamse Ombudsdienst blijft achter die aanbeveling staan.

Dit standpunt spruit voort uit de principes (zoals redelijke termijn, actieve dienstverlening enzovoort) en de rechtsprincipes (overeenstemming met het recht zoals het gelijkheidsbeginsel maar ook de mensenrechten) die de Vlaamse Ombudsdienst hanteert om de klachten en situaties te beoordelen.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt openbaar vervoer voor iedereen heel belangrijk. Toegang tot openbaar vervoer betekent ook toegang tot werk, onderwijs enzovoort. Openbaar vervoer is een cruciale schakel, ook voor mensen met handicap. Het stelt in het rapport dat er vooruitgang wordt geboekt maar dat er nog een lange weg te gaan is.

De ombudsdienst merkt die vooruitgang in contacten met De Lijn maar ook door positieve reacties van klanten/personen met een handicap. Men moet niet meer reserveren op zijn lijn. Om deze doelstelling waar te maken dient De Lijn complexe oplossingen uit te werken onder meer omdat De Lijn géén wegbeheerder is.

In het dossier van de toegankelijkheid bij De Lijn zit een element dat opgaat voor een hele waaier van zaken die mensen met een handicap ontmoeten. Het element zit op het snijpunt tussen toegankelijkheid enerzijds en redelijke aanpassingen anderzijds. Redelijke aanpassingen is een begrip dat voortkomt uit verdragen maar zit inmiddels ook in Belgische instrumenten. Dit betekent dat het niet toepassen van redelijke aanpassingen tot discriminatie leidt wat zware gevolgen kan hebben (sancties). Voor toegankelijkheid hebben we meer tijd.

Toch is toegankelijkheid zo belangrijk omdat hoe ruimer de toegankelijkheid is hoe minder redelijke aanpassingen men moet doen. De spreekster maakt een parallel met inclusief onderwijs waar men als men niet investeert in toegankelijkheid vaak dure (in prijs of inspanningen) ad-hoc-aanpassingen op maat van één persoon moet doorvoeren.

8.2. De bril van de gebruiker

Annelies D'Espallier merkt verder op dat het thema toegankelijkheid niet alleen de motorische toegankelijkheid betreft maar dat het ook gaat over klare taal zoals bij de communicatie van de SHM.

Hoe komt De Lijn tot een betere toegankelijkheid? De Lijn heeft ervoor gekozen zich te laten adviseren door ervaringsdeskundigen en op die manier een andere bril op te zetten. Dat werk is echt oplossingsgericht. Die techniek zou eigenlijk algemeen ingang moeten vinden voor alle minderheidskenmerken.

Van bril wisselen kan bijvoorbeeld ook belangrijk zijn bij gendergerelateerde problematieken. Zo zegt een regel uit het onderwijsrecht dat een van de criteria om een indicatorleerling te zijn het opleidingsniveau van de moeder is. Men moet zich realiseren dat er kinderen zijn die geen moeder of die twee moeders hebben. Van bril wisselen helpt om oplossingsgericht zijn.

Op een zachte maar volhardende manier zal de ombudsdienst De Lijn er blijven aan herinneren dat van bril wisselen en die inspanningen leveren, nodig blijven.

9. Tweede tussenkomst van Matthias Diependaele

9.1. Fiscale empathie en duidelijke regelgeving

Matthias Diependaele stelt dat de Vlaamse Ombudsdienst ongetwijfeld goed werk levert.

Hij is van oordeel dat de decreetgever het werk van de klachtendiensten zou kunnen makkelijker maken door zeer duidelijke regelgeving te maken die geen of zo weinig mogelijk ruimte laat voor appreciatie. De spreker begrijpt dan ook het pleidooi van Bart Weekers niet om inzake het dossier van de registratierechten te pleiten voor een woonplaatsvereiste in plaats van een domicilievereiste.

10. Tweede tussenkomst van Bart Van Malderen

10.1. Werden de zaken te zwart voorgesteld?

Bart Van Malderen gaat in op de klacht van de parlementsvoorzitter als zou hij in zijn tussenkomst de zaken te zwart voorstellen. Hij heeft er geen plezier in dat er veel klachten zijn maar vindt het vooral belangrijk dat de zaken goed lopen en dat de klachten doorstromen naar de beleidsniveaus zodat er kan worden bijgestuurd waar nodig.

10.2. Nog veel werk aan de winkel

Als men het rapport goed leest, blijkt daaruit dat de werkzekerheid van het volgende Vlaams Parlement in elk geval voor de volgende legislatuur gegarandeerd is. Er is op een aantal plekken binnen de Vlaamse overheid nog marge tot verbetering.

10.3. Reactie van de Vlaamse Regering

Spreker gaat ook in op het antwoord van de minister-president dat erop neerkomt dat hij kennis van het rapport heeft genomen en momenteel nog niet kan antwoorden namens zijn collega's omdat het rapport nog niet werd besproken in de Vlaamse Regering en omdat een aantal zaken zal moeten worden bekeken in het kader van het volgende Vlaamse regeerakkoord. Hij wil daarom suggereren dat deze op de volgende ministerraad van de Vlaamse Regering een schriftelijke globale repliek geeft op dit rapport zodat dit of volgend Vlaams Parlement hiermee aan de slag zou kunnen. Vraag is of de minister-president bereid is om dat te doen?

10.4. MOW

Wat MOW betreft, meent de spreker te moeten vaststellen dat het antwoord van minister Ben Weyts (personeelstekort enzovoort) twee jaar geleden, toch moet aangevuld worden met een probleem van aansturing en cultuur binnen het departement. De minister zal hier zijn verantwoordelijkheid moeten nemen.

10.5. Gokreclame

Wat gokreclame betreft, vraagt de spreker zich af waarom men zou wachten tot andere beleidsniveaus hun verantwoordelijkheid nemen. De suggestie van de minister-president om het probleem via de beheersovereenkomst te regelen, een nuttige suggestie.

10.6. Personen met een beperking

De spreker is blij met de toon die de Vlaamse Ombudsdienst bij monde van Annelies D'Espallier aanslaat inzake personen met een beperking. Uit haar toelichting blijkt ook dat wil men het VN-verdrag, dat de integratie van deze mensen in de maatschappij beoogt, in Vlaanderen correct nakomen er nog veel werk is in de domeinen Zorg en Welzijn maar misschien nog meer in andere beleidsdomeinen. Hij denkt daarbij aan Wonen, Mobiliteit, Onderwijs en Arbeidsmarkt die daarin zeker even zwaar wegen als Zorg en Welzijn.

11. Tweede tussenkomst van Jan Peumans

11.1. Kritisch rapport mag niet tot conclusie leiden dat het slecht gaat bij de Vlaamse overheid

Collega Bart Van Malderen heeft uiteraard het recht om zijn visie te verdedigen. Maar *Jan Peumans* meent dat men het rapport als een pars pro toto moet zien. Heel veel zaken bij de Vlaamse overheid gaan wel goed. Heel veel klanten zijn wel tevreden.

12. Tweede repliek van de minister-president Geert Bourgeois

12.1. Reactie van de Vlaamse Regering

Minister-president *Geert Bourgeois* stelt dat zijn vorige tussenkomst uit eigen naam was. Er is nog niet over gesproken binnen de regering. De meeste dossiers zijn overigens voor de bevoegde vakministers.

De spreker vindt niet dat de huidige Vlaamse Regering nog beleidsmatig moet reageren op dit rapport. Dat is voor de volgende regering, gesteund door een nieuwe parlementaire meerderheid. Wel kunnen de verschillende ministers aangesproken worden op het onvoldoende functioneren van bepaalde diensten of entiteiten.

13. Derde tussenkomst van Bart Van Malderen

13.1. Een reactie van de Vlaamse Regering zou bespreking in parlement vooruit helpen

Bart Van Malderen vraagt geen holderdeboldermaatregelen van deze Vlaamse Regering. Hij maakt wel de vergelijking met de antwoorden die de Vlaamse Regering formuleert in de rapporten van het Rekenhof waarin zij omstandig ingaat op de vaststellingen en aanbevelingen van het Rekenhof en mogelijke oplossingen toelicht. Zo een rapport zou het volgende Vlaams Parlement ook mogelijk maken snel en met kennis van zaken de bespreking van deze dossiers aan te vatten.

Paul VAN MIERT,
voorzitter

Paul CORDY
Björn RZOSKA,
verslaggevers

Gebruikte afkortingen

AWV	Agentschap Wegen en Verkeer
BIV	belasting op de inverkeerstelling
ESR	Europees Systeem van Nationale en Regionale Rekeningen
GOCA	Groepering van Erkende Ondernemingen voor Autokeuring en Rijbewijs
MOW	Mobiliteit en Openbare Werken (beleidsdomein van de Vlaamse overheid)
pps	publiek-private samenwerking
SHM	sociale huisvestingsmaatschappij
SMART	specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch, tijdgebonden
SOFICO	Société Wallonne de financement complémentaire des infrastructures
UHasselt	Universiteit Hasselt
VLABEL	Vlaamse Belastingdienst
VLAREM	Vlaams reglement betreffende de milieuvergunning
VN	Verenigde Naties
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie