



Vlaams
Parlement

ingediend op **41** (2020-2021) – Nr. 3
1 april 2021 (2020-2021)

Verslag

namens de Commissie voor Algemeen Beleid,
Financiën, Begroting en Justitie
uitgebracht door Sarah Smeyers

over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

2020

en over het jaarverslag

van de Vlaamse Ombudsdienst

Genderkamer 2020

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

Voorzitter: Steven Vandeput.

Vaste leden:

Arnout Coel, Maaike De Vreese, Philippe Muyters, Sarah Smeyers, Steven Vandeput;
Adeline Blancquaert, Anke Van dermeersch, Wim Verheyden;
Stijn De Roo, Peter Van Rompuy;
Willem-Frederik Schiltz, Maurits Vande Reyde;
Celia Groothedde, Björn Rzoska;
Ludwig Vandenhove.

Plaatsvervangers:

Andries Gryffroy, Liesbeth Homans, Lorin Parys, Wilfried Vandaele, Paul Van Miert;
Filip Brusselmans, Yves Buysse, Johan Deckmyn;
Jo Brouns, Koen Van den Heuvel;
Marino Keulen, Gwendolyn Rutten;
Mieke Schauvliege, Jeremie Vaneeckhout;
Bruno Tobback.

Toegevoegde leden:

Jos D'Haese.

Documenten in het dossier:

- 41** (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag
- 41-A** (2020-2021) – Nr. 1: Jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst – Genderkamer

INHOUD

I.	Toelichting door Liesbeth Homans, Vlaams Parlementsvoorzitter	5
1.	Inleiding	5
2.	Geïnspireerd door het motto van dit jaar is dit rapport opgebouwd uit zes zeilen	6
2.1.	Welzijn	6
2.2.	Cultuur en Media	6
2.3.	Werk en Economie	6
2.4.	Mobiliteit en Openbare Werken	6
2.5.	Onderwijs	6
2.6.	De overheid: terug van nooit weggeweest	6
2.7.	Conclusies	7
II.	Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman.....	7
1.	Inleiding	7
2.	Coronapandemie.....	7
3.	Digitalisering	8
3.1.	Nood breekt wet	8
3.2.	Mijn Burgerprofiel	8
3.3.	Het voorbeeld van de Gemeente-Stadsmonitor	9
3.4.	Dynamisch crisisbeheer niet behandeld	9
4.	Toelatingsexamen arts-tandarts.....	9
5.	De overheid was in 2020 terug van nooit weggeweest	10
III.	Toelichting door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst	10
1.	De Genderkamer bestaat vijf jaar	10
2.	Voorbeeld 1 over ongepaste opmerkingen.....	10
3.	Voorbeeld 2 over grensoverschrijdend gedrag	10
3.1.	Grensoverschrijdend gedrag kent vele vormen	11
3.2.	Er zijn zoveel verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag en zoveel verschillende mensen	11
3.3.	Herstelrecht is nog meer	12
4.	Discriminatie	12
5.	Conclusie	13
IV.	Tussenkomst van Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management	13
1.	Inleiding	13
2.	Corona	14
3.	Digitalisering	16
4.	De overheid, terug van nooit weggeweest.....	16
5.	Besluit.....	17

V. Debat	17
1. Tussenkost van Steven Vandeput	17
2. Tussenkost van Anke Van dermeersch	17
2.1. Digitalisering en privacy	17
2.2. Digitale economie en de burger	18
2.3. De werkzaamheden van de Genderkamer	18
3. Tussenkost van Maurits Vande Reyde	18
3.1. Denigrerend taalgebruik	18
3.2. Algemene beleidslijnen inzake herstelrecht en toegankelijkheid bij de Vlaamse overheid?	19
4. Tussenkost van Sarah Smeyers.....	19
4.1. De coronapandemie	19
4.2. De digitalisering	19
4.3. Het toelatingsexamen arts-tandarts	19
4.4. De Genderkamer	19
5. Repliek van Bart Weekers	19
6. Repliek van Annelies D’Espallier	20
6.1. Gelijkekansendecreet	20
6.2. Justitie	20
6.3. Toegankelijkheid.....	20
7. Tweede repliek van minister-president Jan Jambon	20
7.1. Digitalisering en privacy	20
7.2. De digitalisering en de multikanaalaanpak	20

Op dinsdag 9 maart 2021 besprak de Commissie voor Algemeen Beleid, Financiën, Begroting en Justitie:

- het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst 2020 (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 41/1);
- het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst. Genderkamer 2020 (*Parl.St.* VI.Parl. 2020-21, nr. 41-A).

De voorstelling van de jaarverslagen had in deze commissie plaats omdat de normale voorstelling met publiek door de coronamaatregelen onmogelijk was geworden.

Namen deel aan de bespreking:

- Liesbeth Homans, Vlaams Parlementsvoorzitter;
- Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management;
- Bart Weekers, Vlaams ombudsman;
- Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer, Vlaamse Ombudsdienst.

I. Toelichting door Liesbeth Homans, Vlaams Parlementsvoorzitter

1. Inleiding

Als voorzitter van het Vlaams Parlement heet *Liesbeth Homans* iedereen van harte welkom op de voorstelling van de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst.

De voorstelling van deze editie wijkt in deze coronatijden af van wat men de voorbije jaren gewoon was. De parlementsvoorzitter hoopt uiteraard dat de voorstelling volgend jaar opnieuw op de normale manier kan worden georganiseerd. Met meer politici, met mensen uit het brede middenveld en met betrokken Vlamingen.

Het voorbije jaar werd men getroffen door een wereldwijde pandemie, zonder voorgaande in de recente geschiedenis. De coronacrisis heeft nog steeds een immense impact op alle aspecten van het leven. Die impact is ook voelbaar op de werking van het parlement en op de werkzaamheden van de Vlaamse Ombudsdienst.

Hoewel maar een op de vijf door de Vlaamse Ombudsdienst behandelde zaken in 2020 met de pandemie te maken hadden, verwijst het motto van dit jaarverslag wel expliciet naar de impact van de coronacrisis. Het luidt Alle zeilen bijzetten of allemaal samen ons uiterste best doen om de coronacrisis beheerst te krijgen.

De Vlaamse ombudsman betuigt in zijn voorwoord medeleven aan elk coronaslachtoffer en brengt hulde aan alle hulpverleners die het beste van zichzelf geven om anderen te helpen. Daar sluit de parlementsvoorzitter zich uiteraard volmondig bij aan. Onze dank en respect kunnen niet genoeg herhaald worden.

Het jaarverslag bevat aanbevelingen waarvan de Vlaamse ombudsman vraagt ze “in de huidige crisismoments te lezen als een ondersteuning bij het dynamisch crisisbeheer”. Ze zijn voor hem ook onlosmakelijk in samenhang met het rapport Wind in de zeilen van ombudsvrouw Annelies D’Espallier over vijf jaar Genderkamer binnen de Vlaamse Ombudsdienst.

2. Geïnspireerd door het motto van dit jaar is dit rapport opgebouwd uit zes zeilen

2.1. Welzijn

Het eerste zeil confronteert onze drang naar perspectief met de harde realiteit van de pandemie waarmee we nog dagelijks geconfronteerd worden. We krijgen illustraties uit het beleidsdomein Welzijn.

In de gezondheidszorg was en is het nog steeds alle zeilen bijzetten. De ombudsman houdt terecht een sterk pleidooi om de rechten van de patiënt steeds centraal te plaatsen. De Woonzorglijn – die ten opzichte van 2019 een toename van de klachten met 173 percent kende – krijgt een schouderklopje omdat ze zich transformeerde tot een informatiedraaischijf en er vaker aan klachtenbehandeling en -bemiddeling werd gedaan.

Onder dit zeil komt ook niet-coronagerelateerde onvrede in het beleidsdomein Welzijn aan bod. "Openstaande werven", noemt de ombudsman het, zoals het Meldpunt Zorg, de toegankelijkheid van inspectieverslagen of het vraagstuk rond automatische toekenning van rechten.

2.2. Cultuur en Media

Het tweede zeil bevat cases uit het beleidsdomein Cultuur en Media. Hier wordt ook verwezen naar de ombudsman van de VRT (Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie), die ervoor pleit om ondanks het crisisbeheer toch te allen tijde het democratisch debat te blijven voeren en de signalen van het publiek ter harte te nemen.

2.3. Werk en Economie

Het derde zeil omvat het beleidsdomein Werk en Economie. De corona-invloed is heel zichtbaar in dit domein, vooral door het brede pakket aan economische steunmaatregelen van de Vlaamse Regering.

De ombudsman looft de administratie die in een jaar waarin het alle zeilen moest bijzetten om de economische crisis te bestrijden, toch de nodige wendbaarheid toonde om de steunmaatregelen voor ondernemers bij te sturen en te verfijnen.

2.4. Mobiliteit en Openbare Werken

Onder het vierde zeil worden Mobiliteit en Openbare Werken gevat. De corona-impact is op dit domein misschien minder zichtbaar, alhoewel. Door de coronacrisis is er bij veel mensen een verhoogde gevoeligheid voor drukte en veiligheid, voor alles wat men buiten zijn bubbel of in grote groepen doet.

2.5. Onderwijs

Zeil vijf focust op het onderwijs. Het rapport van de Ombudsdienst gaat uiteraard in op de gigantische impact van corona op het onderwijs. Het al dan niet openblijven van de scholen, afstandsonderwijs en opvangmogelijkheden en uiteraard ook leerachterstand worden aangehaald. Het vraagt allemaal veel inspanningen van iedereen, maar er leeft duidelijk ook waardering en begrip.

2.6. De overheid: terug van nooit weggeweest

En tot slot zeil zes. Dat krijgt als motto De overheid: terug van nooit weggeweest. De ombudsman trekt in dit hoofdstuk een belangrijke les uit het dynamisch

crisisbeheer. Ze citeert: "Om blijvend met de burger te connecteren, moeten overheden – over de bevoegdheidsdomeinen heen – samen aan de slag om samenhang en duidelijkheid te creëren in het overheidsoptreden." De case van het Zonnepanelenarrest van het Grondwettelijk Hof die hij hierbij onder de aandacht brengt, heeft veel mensen beroerd.

In dit uitgebreide hoofdstuk komen nog een hele reeks andere vaststellingen aan bod. Zo waren er bijvoorbeeld een kwart meer contacten met de Vlaamse Infolijn in 2020, met – zo constateert de ombudsman – "almaar stijgende spanning op de lijn". Hij wijt die voornamelijk aan Corona, maar ziet als grootste uitdaging nu "het verder verbeteren van de onderlinge werkrelaties tussen de verschillende infolijnen (...) om mensen met vragen vlot te kunnen helpen."

2.7. Conclusies

De Vlaamse Ombudsdienst zal in de volgende weken over beide rapporten gehoord worden in de verschillende parlementaire commissies.

Om af te ronden doet de parlamentsvoorzitter – zoals elk jaar – een warme oproep aan alle volksvertegenwoordigers om met deze rapporten actief aan de slag te gaan. Ze zullen daarbij op haar volle steun en medewerking kunnen rekenen.

II. Toelichting door Bart Weekers, Vlaams ombudsman

1. Inleiding

Bart Weekers bedankt vooreerst voor de vriendelijke inleidende en situerende woorden waardoor Annelies D'Espallier en hijzelf zonder veel verdere inleiding wat verder kunnen inzoomen.

Mede namens het hele team van de Vlaamse Ombudsdienst en alle klachten- en ombudsdiensten die hier vandaag rapporteren, wil hij stilstaan bij elk coronaslachtoffer en hulde brengen aan alle hulpverleners die zorgen voor wie getroffen is door corona. Die appreciatie gaat breed uit naar al wie, waar dan ook, het beste van zichzelf geeft. Even goed is er mededogen voor wie dat allemaal niet lukt.

2. Coronapandemie

Na de voorstelling van de rapporten van de Vlaamse Ombudsdienst zal deze commissie debatteren over het perspectief dat het Overlegcomité afgelopen vrijdag heeft kunnen bieden.

Maar tegelijk blijft er wel de harde realiteit van de epidemie. Het verklaart meteen waarom het jaarverslag over het afgelopen jaar 2020 start bij corona en bij het zeil dat de collega-ombudsmannen en -ombudsvrouwen bijzetten in onze ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheidszorg.

Ziekenhuizen en centra voor geestelijke gezondheidszorg hebben inderdaad zelf eigen ombudsdiensten. Hij mag hier vandaag ook hun antwoorden presenteren op ontelbaar veel signalen in 2020 van patiënten en hun omgeving.

Deze collega's rapporteren enkele duizenden oplossingen, gaande van vele honderden keren een luisterend oor bieden, over aangepaste facturen, tot verloren voorwerpen die dan toch gevonden voorwerpen worden.

Tegelijk geven deze collega's heel duidelijk aan hoe ze noodgedwongen vaak woordvoerder waren van de strenge beperkingen van het bezoek die langs alle

kanten wringen met de patiëntenrechten waar die ombudsdiensten zo'n vurige behouders van zijn.

Het is een gewrongen positie die vele medeburgers en ook de mensen bij de overheid herkennen. Die gewrongenheid kent de Vlaamse Ombudsdienst ook, wanneer hij vandaag ook de signalen en wrevel overbrengt op een manier die de zaak vooruit helpt.

De Vlaamse ombudsman rekent er daarbij sterk op dat de gedachtewisseling met de verschillende parlementaire commissies de gelegenheid zal zijn om al wat vandaag wordt voorgesteld met alle mogelijke nuances te bespreken.

3. Digitalisering

Zelf zal hij hier in de commissie Algemene Zaken vooral iets zeggen over digitalisering, een belangrijk aandachtspunt voor deze commissie.

3.1. Nood breekt wet

Het verhaal start bij het derde bij te zetten zeil uit het jaarverslag, dat vaststelt dat de overheid in een eerste reactie vaak alles "over één kam" heeft geschoren, in tal van domeinen, maar bijvoorbeeld ook met betrekking tot de verschillende steunmaatregelen voor de economie.

Men zag hoe de overheid erg vertrouwd op aanvragen, zonder veel controlemechanismen vooraf in te bouwen. Een werkwijze die erg wringt met wat men gewoonlijk ziet, wanneer men het heeft over staatssteun. De normale controlemechanismen gaan uit van een ingebakken wantrouwen. Nu was dat helemaal anders.

Het zeil gaat nu geleidelijk aan toch opnieuw richting meer fijnmazig optreden, zoals men gewoon is.

3.2. Mijn Burgerprofiel

Het is en blijft de taak van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst om toch op pijnpunten te blijven wijzen. Telkens opnieuw blijkt hoeveel moeite de overheid heeft om te beschikken over werkelijk betrouwbare actuele gegevens over ons inkomen, de samenstelling van ons gezin, ons adres enzovoort. Voor deze commissie Algemene Zaken is het dan maar een kleine stap om vast te stellen dat het antwoord ligt bij Mijn Burgerprofiel, ons persoonlijk digitaal overzicht van al onze overheidszaken.

Want we weten dat, niettegenstaande Mijn Burgerprofiel al mooie resultaten kan voorleggen, de coronacrisis hier toch koud op het dak is gevallen. Bij te veel beleidsdomeinen staat Mijn Burgerprofiel in de kinderschoenen. Er is te veel getalmd en er werd te veel ingezet op mooie geïndividualiseerde projecten maar zonder beleidsdomeinoverschrijdende samenwerking.

Mijn Burgerprofiel is nochtans een veelbelovende toepassing die als een kluis met data functioneert die men als burger ook zelf beheert, wat de sleutel is tot het vermijden van veel fouten bij het toekennen van steun en subsidies. In het jaarverslag gaat het daarbij niet louter over de steunmaatregelen in de economie, maar evengoed over uitkeringen bij Welzijn bijvoorbeeld, of het loopt mis bij een privacycheck op die manier.

3.3. Het voorbeeld van de Gemeente-Stadsmonitor

Zo bevat het jaarverslag het verhaal van de Gemeente-Stadsmonitor, dat is de bevraging over lokale beleidsthema's die de Vlaamse overheid midden 2020 deed bij 400.000 willekeurig geselecteerde Vlamingen.

Het al dan niet invullen van de vragenlijst was geheel vrijwillig. Om een idee te geven, niet zeven op de tien, maar wel vier op de tien doen dan uiteindelijk mee, waarbij vier op de tien wordt gezien als een groot succes.

Vrijblijvend dus, maar toch bleef de Vlaamse overheid burgers maar brieven met de papieren versie van de vragenlijst sturen, ook al hadden die medeburgers de vragenlijst al lang online ingevuld of duidelijk laten weten niet mee te werken.

Het klachtenbeeld leidt tot de aanbeveling in het jaarverslag om een opt-out uit te werken op Mijn Burgerprofiel. Zo'n opt-out maakt het mogelijk om aan te vinken dat men niet gecontacteerd wenst te worden in het kader van initiatieven gebaseerd op vrijwilligheid.

Van bij die aanbeveling is het slechts een kleine stap tot bij de volgende retorische vraag.

3.4. Dynamisch crisisbeheer niet behandeld

Als de overheid het al zo moeilijk heeft om behoorlijk digitaal te besturen bij jarenlang lopende processen, hoe groot is de uitdaging dan voor het dynamisch crisisbeheer?

Zo blijkt Mijn Burgerprofiel momenteel duidelijk geen kerninstrument voor de uitnodiging om ons te laten testen of vaccineren.

Begrijp deze kritiek niet verkeerd, de Vlaamse Ombudsdienst wil signalen en wrovel overbrengen op een manier die vooruithelpt.

4. Toelatingsexamen arts-tandarts

De Vlaamse Ombudsdienst verheugt zich in het engagement van de toelatingscommissie arts-tandarts om voor het toelatingsexamen 2021 aan de slag te gaan met aanbevelingen van de Vlaamse Ombudsdienst.

Die tevredenheid illustreert tegelijk hoe de Vlaamse Ombudsdienst stap voor stap meestreeft naar betere dienstverlening, maar ook hoe frustrerend die weg kan zijn, in de eerste plaats voor de persoon achter de klacht.

De Vlaamse Ombudsdienst heeft de voorbije maanden tweemaal een beloftevolle jongere met een behartenswaardige klacht toch diep moeten ontgoochelen. Immers, tweemaal heeft ook de Vlaamse Ombudsdienst niets kunnen wijzigen aan hun negatief examenresultaat.

Er is de ontgoocheling om het resultaat, en de ontgoocheling in de ombudsman. En wat nu volgt, is voor deze twee jonge mensen een erg magere troost. Het is inderdaad hun verdienste dat komende zomer hier en daar ongetwijfeld toch een examen op papier zal worden afgelegd (zij klaagden namelijk aan dat dit niet kon en ook niet werd aangemoedigd bij de voorbije editie 2020 terwijl ze daar nochtans recht op hadden) en het is ook hun verdienste en alleen hun verdienste dat geen enkele kandidaat in 2021 in paniek zal vaststellen dat het examen wordt afgenomen via een klein scherm van 11,6 inch, dat kleiner is dan een A4-blad.

5. De overheid was in 2020 terug van nooit weggeweest

Bij examens, bij de zoektocht naar actuele inkomensgegevens, tot bij het bezoek aan geliefden in het ziekenhuis zagen we burgers een enorm vertrouwen stellen in hun overheid, die doordrong tot diep in hun leven.

Dat vertrouwen werd soms beschaamd en de Vlaamse Ombudsdienst zag en ziet ook vertrouwensbreuken. Men moet daarbij denken aan de situatie in de residentiële ouderenzorg tijdens de eerste golf van de coronacrisis en aan het Zonnepanelenarrest van het Grondwettelijk Hof.

Het blijft een lastig evenwicht, maar laat dit toch de les van het dynamisch crisisbeheer zijn: om blijvend met de burger te connecteren, moeten overheden, over bevoegdheidsdomeinen heen, samen aan de slag om samenhang en duidelijkheid te creëren. Dat sluit uiteraard een democratisch debat zeker niet uit.

III. Toelichting door Annelies D’Espallier, ombudsvrouw Gender, Mensenrechtenkamer Vlaamse Ombudsdienst

1. De Genderkamer bestaat vijf jaar

De Genderkamer bestaat dit jaar vijf jaar en dat verdient een afzonderlijk jaarverslag. Een mooie kans om eens achteruit te kijken.

Het is een droevige dag om het te hebben over gelijkheid/ongelijkheid want de kranten staan vandaag vol met een zwaar incident van homohaat en de cijfers tijdens de coronapandemie inzake intrafamiliaal of huiselijk geweld scheren zeer hoge toppen.

We zijn er dus nog lang niet. Gelijkheid is een voortdurend werk van elke dag. Er zijn verschillende sporen naar gelijkheid en die moeten allen aangewend worden om te bouwen aan een maatschappij gestoeld op gelijkheid en waarin iedereen zichzelf kan zijn.

Annelies D’Espallier zal zich beperken tot de bevoegdheden van deze commissie.

2. Voorbeeld 1 over ongepaste opmerkingen

Twee mensen zitten samen aan tafel terwijl ze allebei nog zitten te wriemelen en te schuifelen. Twee mensen op ramkoers over ongepaste opmerkingen, intimiderend en mogelijk seksistisch. Twee mensen die uit elkaar gaan na een gesprek en die begrepen hebben dat seksisme beschadigt, maar dat reactie daarop niet noodzakelijk meteen in de vorm van een clusterbom hoeft te komen. Een van deze personen beslist een veranderingsproces in gang te zetten voor zijn organisatie. Twee mensen die elkaar warm “tot ziens” kunnen wensen en “je gaat een mooie toekomst tegemoet” toewensen.

3. Voorbeeld 2 over grensoverschrijdend gedrag

Een groepsgebesprek met veertien mensen uit dezelfde organisatie vindt plaats. De chef geeft duiding. Er heeft een hele tijd grensoverschrijdend gedrag plaatsgevonden en er is niet adequaat gereageerd. De veroorzaker is erbij en geeft uitleg. Hij benoemt zijn gedrag. Er ontstaat een heel hevige discussie met verheven stem, soms tranen. Sommigen zitten er stil bij, maar vertellen wanneer hen ruimte wordt geboden. Uiteindelijk besluit de groep samen dat dit gesprek het begin is: het begin van een transformatie voor de organisatie, een zoektocht naar gezond beleid. Het

begin van een tijd in de luwte met therapie voor de veroorzaker. En ook het begin van herstel voor het slachtoffer.

Het zijn wel twee voorbeelden uit de praktijk, met name uit de praktijk van de Genderkamer.

Het is vandaag 9 maart, de dag na Vrouwendag. Na vijf jaar Genderkamer kan ze zonder twijfel vaststellen dat grensoverschrijdend gedrag vandaag een van de belangrijkste thema's is in het werk rond gelijkheid tussen mannen en vrouwen. Dat sluit aan bij de bevindingen van de commissie Grensoverschrijdend Gedrag die in dit parlement belangrijk werk heeft verricht in 2017 en 2018.

In het domein Media en Cultuur heeft ze de voorbije twee jaar de handschoen kunnen opnemen op een bijzondere, multidisciplinaire manier, dankzij de inzet van twee deeltijdse psychologen. Zij werken in een project uit het actieplan Grensoverschrijdend Gedrag in Media en Cultuur. Voor de details daarover verwijst ze door naar de geplande hoorzitting in de commissie Cultuur.

Spreekster wil enkele krachtlijnen meegeven.

3.1. Grensoverschrijdend gedrag kent vele vormen

Uiteraard zijn er die grote, zware feiten zoals verkrachting en aanranding. Dat zijn terecht zaken waarvoor het harde strafrecht voluit moet kunnen gaan. Deze commissie heeft het er al over gehad naar aanleiding van het actieplan Seksueel Geweld.

Maar daarnaast zijn er nog een heleboel andere dingen die vallen onder de noemer lawful but awful. Inderdaad, getuigen die komen vertellen, hebben vaak te maken gekregen met – wat dan heet – feiten uit de grijze zone. Daarop werken is op zich ook al belangrijk omdat dit soort van gedrag in de weg staat van het echt samenleven. Maar het is ook van belang omdat zo die brede basis waarop geweld in alle vormen groeit, kan worden versmald.

Het gaat bijvoorbeeld om een ander die voortdurend zoekt naar aandacht via opmerkingen die ongepast zijn of die ongepast worden door ze voortdurend te herhalen. Ongewenste aanrakingen waar geen einde aan komt. Mopjes die al lang niet meer grappig zijn en veel te dicht op de huid kruipen, vaak met een vervelend seksueel kantje. Soms gaat dat samen met het doelbewust ondermijnen van zelfvertrouwen of het afsnijden van een persoon van de groep.

Zo'n gedrag wordt bijzonder vervelend en bijzonder giftig wanneer het zich in een hiërarchisch ongelijke context bevindt. Een chef ten opzichte van een ondergeschikte, een leermeester tegenover een leerling, een coach tegenover een sporter. Ook de feiten in de grijze zone maken brokken. Ze tasten personen aan in hun kern, ze tasten organisaties aan en ze wringen ontegensprekelijk heel erg vaak met de gelijkheid tussen mensen.

3.2. Er zijn zoveel verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag en zoveel verschillende mensen

Dan zijn er ook nog heel wat verschillende manieren om zo'n zaken te benaderen. De vijf jaren in de Genderkamer tonen vooral aan dat er niet één redmiddel is, maar dat het hem zit in de opbouw van verschillende lagen en de combinatie ervan. Er zijn lagen in de welzijnswetgeving, er is uiteraard het strafrecht, tuchtrecht enzovoort.

Een van die lagen die in de Genderkamer bij het Vlaams Parlement worden gelegd, zit in herstelrecht. Herstelrecht is een methode die bijvoorbeeld bekend is uit het

jeugd- en kinderrecht en in een zeer prominente variant ook bijvoorbeeld uit de waarheidscommissies in sommige landen, zoals Zuid-Afrika.

Deze voorbeelden zijn voorbeelden van herstelrecht. Er werden met deze ploeg vorig jaar zo'n 200 gesprekken gevoerd in 29 dossiers. Dat gaat als volgt: wanneer de betrokkenen kunnen en willen, schuiven ze aan de tafel en ze spreken er onder begeleiding van de bemiddelaar met elkaar, over hun ervaringen en gevoelens. Laat het duidelijk zijn, er is weinig zo sensibiliserend als het relaas van een getroffen(e), een slachtoffer. De mensen rond de tafel krijgen de kans om te gaan staan voor wat er is misgelopen en de verantwoordelijkheid daarvoor op te nemen, eventueel ook excuses aan te bieden. Het gesprek gaat ook over hoe we samen de schade enigszins kunnen herstellen.

Die methode is flexibel inzetbaar. Er is plaats aan de tafel voor meerdere slachtoffers (als het moet), voor omstanders, voor mensen om steun te bieden en voor de omgeving aan alle mogelijke kanten.

3.3. Herstelrecht is nog meer

Heel vaak gaat het over hoe een organisatie kan transformeren opdat er geen ruimte meer bestaat voor grensoverschrijdend gedrag. Zo kan een cultuurhuis er eventueel bij uitkomen dat ze hun vertrouwenspersonen bekender moeten maken. Misschien stellen ze vast dat ze duidelijker moeten zijn over de manier waarop het huis zal reageren op grensoverschrijdend gedrag. Misschien beslist zo'n organisatie dat de raad van bestuur in de toekomst anders samengesteld moet worden om meer diversiteit en toezicht in te bouwen.

Die herstelgesprekken zijn gesprekken die gaan naar het hart. Enigszins comfortabel proberen te spreken over oncomfortabele thema's. Dat gecombineerd met transformatie, dat is samen de kern van het bijzondere en multidisciplinaire werk in het kader van grensoverschrijdend gedrag.

4. Discriminatie

Eigenlijk sluit dat naadloos aan bij de andere vormen van discriminatie die de Genderkamer te zien krijgt en het werk dat de kamer doet. Daar geldt hetzelfde als in de vorige voorbeelden. Het is regelmatig mogelijk om het verschil te maken in een hersteltraject en met transformatief werken. Samen bouwen aan beter.

Voor meer details verwijst ze opnieuw door naar een geplande hoorzitting, deze keer in de commissie bevoegd voor Gelijke Kansen, waar ze zal bespreken hoe discriminatieklachten worden behandeld en hoe ook daar wordt geprobeerd om daadwerkelijk een steen te verleggen. Ze geeft nu wel al een paar voorbeelden uit de praktijk die aantonen hoe het eraan toegaat na klachten over discriminatie op basis van gender en geslacht.

Eerst misschien een ouder voorbeeld uit 2015 toen een vrouw geen terugbetaling kreeg voor een medische herstellinggreep na borstkanker. Het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering vond zo'n reconstructie met eigen weefsel een esthetische ingreep en die was ook via deze Vlaamse werkverzekering niet gedekt. Het is een mooi voorbeeld van de kracht van transformatief werken. De concrete zaak werd opgelost met een terugbetaling en sindsdien zijn die polissen en de hele wetgeving veranderd, zodat dit zich niet meer hoeft voor te doen. Dat is het soort transformatie waar ze op uit is.

Een voorbeeld van een herstelgesprek uit het voorbije jaar staat ook in het Bemiddelingsboek. Een transpersoon kwam bij de Genderkamer met allerlei klachten na een behandeling in een ziekenhuis. Daarbij was er ook een klacht over het feit dat

zij door de arts voortdurend met een fout geslacht was aangesproken. Deze melder belandde aan de tafel met die arts en de ziekenhuisombudsdiensdienst en alle onderdelen van de klacht zijn oplossingsgericht samen gefileerd. De arts is vertrokken met kennis en begrip over wat het doet om iemand te misgenderen en de patiënt begreep de therapeutische keuzes van de arts.

Het zijn illustraties van het feit dat die technieken van herstelrecht multi-inzetbaar en krachtig zijn. De praktijk toont echt aan dat we er een heel eind mee komen. Maar laat ons duidelijk zijn, natuurlijk lukt werken aan gelijkheid via herstelrecht niet altijd. Soms ligt herstelrecht moeilijker omdat sommige partijen zo'n traject niet meteen een kans willen geven. Dan heeft de Genderkamer nog altijd de stok achter de deur uit het antidiscriminatierecht. De Genderkamer kan een zaak naar de rechter trekken. Soms lijkt het feit dat die stok bestaat al voldoende om het hersteltraject toch een kans te geven.

5. Conclusie

Bouwen aan gelijkheid is iets van elke dag. Vijf jaar Genderkamer, dat was vijf jaar werken in het antidiscriminatierecht en rond grensoverschrijdend gedrag als onderdeel daarvan. De Genderkamer heeft een stukje van het spoor naar gelijkheid gebouwd op basis van herstelrecht en via transformatie in personen, organisaties, systemen en de samenleving in zijn geheel. Bovenal hebben we willen werken met mensen om ze mee op de kar te trekken. Maar natuurlijk leren dagen als vandaag dat het werk niet af is.

IV. Tussenkamst van Jan Jambon, minister-president van de Vlaamse Regering en Vlaams minister van Buitenlandse Zaken, Cultuur, ICT en Facilitair Management

1. Inleiding

Minister-president *Jan Jambon* dankt de vorige sprekers voor hun toelichting. Hij heeft met veel aandacht en plezier kennisgenomen van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst over het jaar 2020.

Meteen wil hij ook de Genderkamer gelukwensen met haar vijf jaar werking. De lijvige bemiddelingsboeken bewijzen vooral dat de overheid niet beschaamd is verslag uit te brengen over de eigen tekortkomingen, wat een absolute voorwaarde is voor elke ernstige klachtenbehandeling.

De jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst en de jaarlijkse ontmoetingen hier in het parlement tonen aan dat zowel de Vlaamse ombudsman als de Vlaamse Regering een aantal beginselen hoog in het vaandel voeren:

- vertrouwen;
- openheid en transparantie;
- communicatie in heldere taal;
- bemiddeling;
- rechtsbescherming.

Openheid en transparantie moeten sleutelwoorden zijn voor overheden. Overheden moeten ten dienste staan van de burger, een partner zijn van de burger. De burger is steeds beter opgeleid, vaak maatschappelijk betrokken, wil graag meedoen met de publieke zaak en staat op zijn rechten. We hebben te maken met een almaar mondiger burger die steeds hogere eisen stelt aan het openbaar bestuur.

De noden van burgers, ondernemingen en overheden evolueren snel. Ze worden almaar ingewikkelder door steeds complexere en met elkaar verstrengelde beleids-

vraagstukken op het vlak van milieu, ruimtelijke ordening, mobiliteit, verstedelijking en energie.

Als hij het jaarverslag goed heeft gelezen, dan zijn de klachten- en klantendiensten van de Vlaamse overheden met luisterbereide en oplossingsgerichte oren gezegend.

Deze eerstelijnszorg vangt de klachten niet alleen op. De klachtendiensten handelen ze ook af op een vakbekwame en in de mate van het mogelijke op een eigentijdse, digitale manier.

Het verheugt hem dat de klachtendiensten van de zowat vijfhonderd Vlaamse overheden de burger respectvol en rechtvaardig behandelen.

Het afgelopen jaar is er gelukkig meer gebeurd dan enkel het afhandelen van klachten.

Tot zijn grote genoegdoening zitten bemiddeling en verzoening in de lift. Het is zijn oprechte hoop dat men van klachtenbehandeling nog meer richting bemiddeling en verzoening kan gaan, en men burgers nog meer afdoende oplossingen voor hun klachten kan aanbieden.

Hij wil al wie aan dit dienstvaardige Vlaanderen meewerkt, van harte danken.

2. Corona

We hebben met zijn allen nu – bijna dag op dag – een jaar coronacrisis achter de rug. Een vreselijke periode, waarin de overheid enorme offers heeft moeten vragen aan onze burgers. Veel bedrijven gaan – nog altijd – door een zwarte periode.

Er zijn – dikwijls met een gebrekkig kompas – ingrijpende maatregelen moeten genomen worden. Zeker voor sectoren als horeca, cultuur, evenementen en toerisme was het pompen of verzuipen. De minister-president wil daar om te beginnen een paar dingen over zeggen.

Ten eerste heeft men in de Nationale Veiligheidsraad en het Overlegcomité altijd geprobeerd om op een zo consequent en rechtvaardig mogelijke manier maatregelen te nemen. Maar men moet bij elke maatregel een lijn trekken: “deze sector mag open, de andere niet”, “vanaf die leeftijdscategorie mag dit, en niet dat”, “evenementen tot zoveel toeschouwers zijn toegelaten, de andere niet” enzovoort. Telkens valt er iemand net binnen of net buiten de lijn. En dat zorgt telkens voor frustratie. Dat begrijpt hij, maar men kan niet anders.

Ten tweede heeft men bij het nemen van maatregelen altijd drie invalshoeken gebruikt:

- hoe houden we ons gezondheidssysteem overeind? Dat was uiteraard de eerste bekommernis;
- hoe zorgen we ervoor dat mensen er op mentaal vlak niet onderdoor gaan?
- hoe beschermen we maximaal onze economie en houden we ons onderwijs open?

Ten derde heeft men, specifiek voor wat de Vlaamse economische steunmaatregelen betreft, vanaf het begin één duidelijk doel vooropgesteld: gezonde bedrijven door de coronacrisis trekken. Dat geldt dan zowel voor het restaurant dat moet sluiten, als voor het grote evenementenbedrijf dat 80 percent van zijn omzet ziet verdwijnen.

We hebben te maken gekregen met een crisis waarvoor geen draaiboeken bestonden en waarbij – samen met de specialisten – routekaarten werden opgesteld die voortdurend moesten worden aangepast aan nieuwe kennis, inzichten en omstandigheden.

Dat een regering af en toe scherven maakt in zo'n onvoorspelbare crisis is onvermijdelijk. En als we na een jaar corona iets zeker weten, is dat niets zeker is.

De vaccinatiecampagne is een van de laatste etappes die we moeten nemen richting onze vrijheid. Vlaanderen is daar klaar voor, maar weet nu al dat ook die fase met de nodige hobbels zal gepaard gaan.

Al was het maar omdat we – opnieuw – een aantal parameters niet in de hand hebben. Denk maar aan het tempo waarin de vaccins zullen geleverd worden.

Om het coronavirus klein te krijgen, blijft het dus alle hens aan dek, of – zoals het motto van het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst luidt – alle zeilen bijzetten.

Toen COVID-19 ons midscheeps trof, werd snel geschakeld. Men herinnert zich dat de eerste lockdown, in maart vorig jaar, als een donderslag bij heldere hemel kwam. Winkels, fitnesscentra, cafés, restaurants moesten van de ene dag op de andere hun deuren sluiten. De Vlaamse Regering heeft er toen – en spreker is daar nog altijd zeer blij mee – voor gekozen om economische beschermingsmechanismen zonder te veel paperassen in de steigers te zetten. Met vertrouwen in onze burgers, ondernemingen en organisaties. Hij denkt bijvoorbeeld aan de forfaitaire hinderpremie van 4000 euro per zaak die de overheid sloot.

Die noodgrepen hebben ervoor gezorgd dat bedrijven en zelfstandigen niet in de afgrond terechtkwamen.

Vlaanderen gaf vorig jaar zo'n 3,3 miljard euro uit om de coronacrisis te bestrijden. Bijna 1,9 miljard euro ging naar de ondersteuning van bedrijven.

Voor de ene vloeide de geldkraan te gul, voor de andere was het te weinig.

Maar hij denkt dat de Vlaamse Regering zich op de borst mag kloppen dat ze de coronasteunmaatregelen opvallend snel en met een minimum aan administratieve lasten in de markt heeft gezet, mede dankzij de soepele en volledig digitale aanvraagprocedure van het Vlaams Agentschap voor Innovatie en Ondernemen.

De keerzijde van deze soepele en snelle procedure is een iets hoger risico op fraude. Die gevallen van misbruik worden actief opgespoord en de ten onrechte uitgekeerde steun wordt teruggevorderd.

De Vlaamse crisisaanpak komt nu in een nieuwe fase waarin de steun fijnmaziger wordt aangeboden; meer maatwerk dus.

In ons economisch coronabeleid schakelt de Vlaamse Regering van noodhulp geleidelijk over naar de heropstart van bedrijven.

Lag de focus voor de bedrijven tot dusver op bescherming en liquiditeit, dan verschuift die nu naar solvabiliteit. Ondernemingen moeten weer stevig genoeg worden om binnenkort weer op eigen benen te kunnen staan.

Daarvoor heeft de Vlaamse Regering een heel arsenaal aan middelen opgetuigd zoals kapitaalinjecties, leningen en waarborgcapaciteit als hefboom voor kapitaalverstrekking door de banken aan de bedrijven.

Later dit jaar moet dan de derde fase van het relanceplan Vlaamse Veerkracht met voor 4,3 miljard euro aan investeringen in duurzame en digitale projecten in werking treden.

3. Digitalisering

Digitalisering is iets waar de Vlaamse Regering de komende jaren enorm op gaat inzetten. We zijn aan de vooravond van de vierde industriële revolutie, en hij vindt dat Vlaanderen daarin een absolute voortrekkersrol moet spelen. Als de coronacrisis al één voordeel heeft gehad, dan is het dat digitalisering in alle geledingen van de samenleving een stroomstoot heeft gekregen.

De Vlaamse overheid heeft op vlak van digitale transformatie al heel wat inspanningen gedaan. Hij denkt bijvoorbeeld aan Mijn Burgerprofiel. Maar de weg is nog lang. Dat is hem tijdens de coronacrisis een aantal keer opgevallen. Denk maar aan de moeilijkheden die we hebben gehad met de contactopsporing en de corona-app. Er dikwijls moeilijk in geslaagd om data op een vlotte, veilige, privacybestendige manier bij elkaar te brengen.

Hij is ervan overtuigd dat data de heilige graal zijn van de moderne samenleving. Als minister van Digitalisering engageert hij zich om een turbo te zetten op het bijeenbrengen van die data en ze te ontsluiten. Dat kan met respect voor de privacy, daarvan is hij overtuigd. Het zal ons in staat stellen om fijnmaziger beleid te voeren, maar ook om de dienstverlening aan onze burgers een niveau hoger te brengen.

Op het vlak van standaardisering en innovatie zit Vlaanderen in de wereldtop. Met Solid bijvoorbeeld, het nieuwe technologieproject van Tim Berners Lee, werken onze Vlaamse universiteiten en bedrijven aan vermoedelijk de belangrijkste data-innovatie van de komende decennia.

Vandaag zitten data in heel veel handen tegelijk. Met de Solidtechnologie geven we burgers en bedrijven de controle over hun data. Zij zitten aan het controlepaneel van hun data en drukken op de knoppen wie wanneer welke data mag hebben. De Vlaamse overheid gaat ook zelf aan de slag met Solid en zal er met Mijn Burgerprofiel voor zorgen dat burgers officiële overheidsgegevens gemakkelijk kunnen delen, bijvoorbeeld een diploma delen met bedrijven, of een vergunning.

Om al die data vlotter te laten stromen, wordt gewerkt aan de oprichting van een Vlaams datanutsbedrijf. Als intelligente verkeerswisselaar moet het nutsbedrijf de verschillende data-eilanden in Vlaanderen met elkaar verbinden, zodat de gegevensstromen een meerwaarde kunnen creëren in de economie en in de samenleving.

4. De overheid, terug van nooit weggeweest

Vertrouwen is een van de rode draden in het verslag. Vertrouwen in de burger en vertrouwen in de overheid, en vooral vertrouwen dat beide elkaar kunnen vinden in een vergelijk.

Hij denkt te mogen zeggen dat de Vlaamse Regering het afgelopen jaar het vertrouwen in de Vlaming hoog in het vaandel heeft gevoerd. Omgekeerd stelde die burger een enorm vertrouwen in zijn overheid. Een overheid, die terug van nooit weggeweest, tot in de diepste vezels van ons aller leven is doorgedrongen. Het voorbije jaar is de rol van de overheid aanzienlijk gegroeid.

Talrijke crisismaatregelen waarmee burgerlijke vrijheden en fundamentele grondrechten werden ingeperkt, moeten straks weer ongedaan worden gemaakt: herstel van de volledige vrijheid van onderwijs, van religie, van vereniging en vergadering, van demonstratie. Al die ventielen zullen we met de nodige omzichtigheid moeten openzetten.

5. Besluit

Hij wil afronden met de Vlaamse Ombudsdienst te danken voor zijn jaarverslag en zijn toelichting met interessante aanbevelingen. Het houdt de overheden scherp en daar wordt de burger beter van en de overheid ook.

Hij wil alle zorgvuldige klachtenbehandelaars danken. Een kwaliteitsvolle overheid kan het verschil maken voor de samenleving in haar geheel. Samen in die opdracht slagen is cruciaal voor het welzijn en de welvaart van de Vlamingen.

V. Debat

1. Tussenkost van Steven Vandeput

Commissievoorzitter *Steven Vandeput* meldt dat beide rapporten pas bij de start van de vergadering consulteerbaar werden op de website van het Vlaams Parlement. Er is dus zeer weinig tijd geweest om de rapporten te bestuderen.

Vlaamse volksvertegenwoordigers kunnen nu al een tussenkost houden of later, indien de commissie beslist de jaarverslagen opnieuw te agenderen.

2. Tussenkost van Anke Van dermeersch

2.1. Digitalisering en privacy

Anke Van dermeersch wenst in te gaan op de digitalisering. Nogal wat projecten lopen nu en de bedoeling is dat een aantal daarvan via Mijn Burgerprofiel aan de burger zal worden aangeboden. Mijn Burgerprofiel ziet ze als een kruisorgaan waar heel wat info samenkomt en dat houdt risico's in.

De spreekster wijst op de mogelijke schending van de grondrechten, de mensenrechten en de privacy die met deze algemene digitalisering gepaard zou kunnen gaan. Als voorbeeld geeft ze de website www.cozo.be waar de medische verslagen van patiënten kunnen worden geraadpleegd voor wie daar toegang tot heeft. Als deze informatie onvoldoende wordt afgeschermd, loopt men het risico dat deze informatie bij grote bedrijven en laboratoria terecht komt en ingezet wordt tegen de burger.

Ze wijst ook op het belang van trackingapps die grote ingang hebben gevonden, zeker in coronatijden.

Sommige burgers vragen zich af of het feit dat men zich laat vaccineren in Mijn Burgerprofiel zal worden opgenomen en of daar later rechten aan verbonden zullen worden of dat men bepaalde grondrechten niet meer krijgt.

Ze roept de Vlaamse Ombudsdienst dan ook op zeer nauw toe te zien op de bescherming van de grondrechten van de burger.

De stelling van de minister-president dat we een nieuw digitaal tijdperk betreden klopt helemaal. De minister-president zet sterk in op digitalisering. Als voormalig federaal minister van Binnenlandse Zaken heeft hij mee Itsme gelanceerd, waarmee de burger via een app op zijn telefoon heel wat digitale platformen kan raadplegen die gelinkt zijn aan zijn digitale identiteitskaart.

2.2. Digitale economie en de burger

Het is dus ook verstandig sterk in te zetten op de digitale economie. Het probleem voor een aantal burgers is wel dat men dan toegang tot internet moet hebben. Dan stelt zich de vraag of toegang tot internet geen basisrecht moet zijn in Vlaanderen of op zijn minst op een betaalbare manier toegankelijk moet zijn.

Een gelijkaardig basisrecht voor de burger zou de mogelijkheid moeten zijn om inzake digitalisering een opt-out te doen. Een druk op de knop zou moeten toelaten de digitalisering af te wijzen en alle documenten blijvend toch op papier te krijgen. Niet iedereen kan of wil mee in de digitalisering.

2.3. De werkzaamheden van de Genderkamer

Wat de Genderkamer betreft merkt de spreekster op dat ze ongeveer 5 percent van de klachten behandelt die de Vlaamse Ombudsdienst bereiken. Hopelijk daalt dit percentage snel.

Ze wijst erop dat er in haar visie een verschil is tussen gelijkheid en gelijkwaardigheid tussen mensen. Het is de gelijkwaardigheid die moet bewaakt worden en niet de gelijkheid. Mensen zijn gelijkwaardig maar niet gelijk. Wel moeten gelijke situaties gelijk behandeld worden. Zo niet spreken we over discriminatie.

Het lid staat heel erg achter de visie van de Genderkamer over herstelrecht. Volgens haar is het zeer efficiënt om daders te confronteren met hun slachtoffers. Slachtoffers hun uitleg laten doen, is zeer confronterend voor de daders en heilzaam voor beide partijen. Annelies D'Espallier sprak over een stok achter de deur als het herstelrecht geen positieve resultaten oplevert. Die stok achter de deur uit het antidiscriminatierecht bestaat erin dat de Genderkamer een zaak naar de rechter kan trekken. De Vlaamse Ombudsdienst beschikt toch niet over een injunctierecht? Hoe gaat dat concreet in zijn werk?

Op 8 maart was het internationale Vrouwendag. Vrouwenrechten zijn uiteraard ook mensenrechten. Mensenrechten zijn zeer belangrijk en zorgen ervoor dat andere mensen als mens behandeld worden. Die ethische waarden krijgt men mee in de opvoeding en door de cultuur waarin men opgroeit. De spreekster vraagt aandacht voor de bedreiging van onze cultuur door het gevaar van de islamitische cultuur die via massamigratie het westen binnenkomt. Het lid vraagt aandacht van de Vlaamse Ombudsdienst voor de bedreiging van onze cultuur door de islam, die absoluut niet dezelfde ethische waarden heeft als de westerse cultuur, mensenrechten anders bekijkt en waarvan vrouwen vaak de eerste slachtoffers zijn.

3. Tussenkomst van Maurits Vande Reyde

3.1. Denigrerend taalgebruik

Maurits Vande Reyde gaat in op de uitdrukking *lawful but awful*. Anno 2021 kan het niet meer dat men denigrerend taalgebruik hanteert over een persoon, daarbij verwijzend naar zijn huidskleur of andere kenmerken.

Men moet er echter ook over waken dat alles wat men zegt over een ander persoon als beledigend kan worden ervaren en tot een klacht kan leiden. Dat is een delicaat evenwicht. We mogen niet in de val trappen dat dit ertoe zou leiden dat personen hun mening voor zich zouden houden of geen grapje meer zouden mogen maken.

3.2. Algemene beleidslijnen inzake herstelrecht en toegankelijkheid bij de Vlaamse overheid?

Wat het herstelrecht betreft, vraagt de spreker zich af of er door de Vlaamse overheid geen algemene beleidslijn kan worden ontwikkeld die in al haar beleidsdomeinen kan worden gehanteerd.

Zijn laatste vraag gaat over de toegankelijkheid van de overheid in alle betekenissen van het woord, bijvoorbeeld de toegankelijkheid van het openbaar vervoer en openbare gebouwen voor mindervaliden en de toegankelijkheid van de publieke ruimte. Ziet de Vlaamse Ombudsdienst algemene beleidslijnen of een integrale visie die de Vlaamse overheid zou kunnen hanteren om ook hierin vooruitgang te boeken?

4. Tussenkomst van Sarah Smeyers

4.1. De coronapandemie

De rapporten die de Vlaamse Ombudsdienst vandaag toelicht, hebben het uiteraard ook over corona, zegt *Sarah Smeyers*.

4.2. De digitalisering

Verder gaat er veel aandacht naar de grote inspanningen inzake digitalisering die al werden geleverd. Corona dwingt ons daar nog sneller in mee te gaan dan de Vlaamse overheid al deed. De minister-president is in zijn repliek op de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst sterk ingegaan op de versnelling van de digitalisering.

4.3. Het toelatingsexamen arts-tandarts

Wat het toelatingsexamen arts-tandarts betreft, onderschrijft ze de kritiek van de Vlaamse Ombudsdienst. Ze pleit er echter voor om zulke problemen niet op te vangen met een massa nieuwe regels. Ze vraagt zich verder af of de Vlaamse Ombudsdienst adviserend optreedt ten aanzien van de organisatoren van dit examen over wat er met deze twee deelnemers aan het examen moet gebeuren. Worden ook andere examencommissies in algemene zin op de hoogte gebracht van de vastgestelde problemen en het gevolg dat er best aan wordt gegeven, zodat men preventief gelijkaardige problemen kan vermijden?

4.4. De Genderkamer

Wat de Genderkamer betreft, worden we opnieuw met de neus op de feiten gedrukt. We zijn nog niet halfweg in het oplossen van deze problematiek.

5. Repliek van Bart Weekers

Bart Weekers is blij met de aandacht van de sprekers en de inhoud van de vragen. Een aantal vragen heeft betrekking op de bevoegdheid van andere commissies en wenst hij meer in de diepte te behandelen.

Het zijn vragen die met heel veel nuance moeten beantwoord worden. Vele klachten dragen belangrijke signalen inzake mensenrechten in zich. Daarom hoedt de Vlaamse Ombudsdienst zich ervoor om aan nattevingerwerk te doen.

6. Repliek van Annelies D'Espallier

6.1. Gelijkekansendecreet

Op de vraag van Anke Van dermeersch over het Gelijkekansendecreet antwoordt *Annelies D'Espallier* dat ze dat debat wil voeren in de commissie voor Gelijke Kansen. Het Gelijkekansendecreet heeft voornamelijk betrekking op het burgerlijk recht. Met injunctierecht heeft dat niks te maken.

De aandachtspunten van de commissie worden uiteraard meegenomen in de werking.

6.2. Justitie

Justitie is zoveel meer dan Vrouwe Justitia die van bovenaf met het zwaard slaat en met de weegschaal weegt. Justitie kan zo verfiynd zijn. Herstelrecht kan daar een van de trajecten in zijn.

Herstelrecht kan een bijzonder instrument zijn dat in vele disciplines van het recht inzetbaar is. Het heeft echter niet altijd een geweldig resultaat, maar een uitspraak van een rechter is dat ook niet altijd. Herstelrecht is bovendien vaak een start voor verdere oplossingen in conflicten. Boven de partijen staan is soms nodig maar met de partijen samen aan de slag gaan soms ook.

6.3. Toegankelijkheid

Toegankelijkheid had de spreekster graag besproken in de commissie Gelijke Kansen.

Gelijkheid houdt niet in dat het niet mag botsen in een maatschappij. Het móét kunnen botsen in een gezonde maatschappij. Mensen moeten hun grenzen kunnen aangeven en mensen moeten fouten kunnen maken. Te voorzichtig worden, is een teken aan de wand. Gelijkwaardigheid betekent ook stop kunnen zeggen.

7. Tweede repliek van minister-president Jan Jambon

7.1. Digitalisering en privacy

De Vlaamse overheid zet in op een versnelde digitalisering van de processen van de Vlaamse overheid en de dienstverlening aan de burger, stelt minister-president *Jan Jambon*. De privacy van de burger is daarbij van cruciaal belang. Zonder waarborgen voor de privacy van de burger heeft de digitalisering geen geloofwaardigheid meer. Hij verwijst nog eens naar de Solidtechnologie.

7.2. De digitalisering en de multikanaalaanpak

De Vlaamse overheid zal blijven zorg dragen voor die burgers die de digitalisering afwijzen of het analoge verkiezen. Er zal altijd een multikanaalaanpak zijn. De overheid moet haar dienstverlening aanpassen aan wat de burgers wensen.

Steven VANDEPUT,
voorzitter

Sarah SMEYERS
verslaggever