

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



Zitting 1997-1998

5 juni 1998

VOORSTEL VAN DECREET

**– van de heer Norbert De Batselier, mevrouw Mieke Van Hecke
en de heren Marino Keulen, Tuur Van Wallendael, Jean-Marie Bogaert en Jos Geysels –**

houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

VERSLAG

**namens de Commissie voor Reglement en Samenwerking
uitgebracht door de heer Johan De Roo**

Samenstelling van de commissie :

Voorzitter : de heer Norbert De Batselier.

Vaste leden : de heren Leo Delcroix, Johan De Roo, Marc Olivier, Herman Suykerbuyk, Johan Weyts ;

de heren André Denys, Jacques Devolder, Francis Vermeiren ;

de heren Gilbert Bossuyt, Jacques Timmermans ;

de heren Filip Dewinter, Luk Van Nieuwenhuysen ;

de heer Paul Van Grembergen ;

de heer Jos Geysels.

Plaatsvervangers :

de heer Joachim Coens, mevrouw Mia De Schamphelaere, de heren John Taylor, Walter Vandenbossche, mevrouw Mieke Van Hecke ;

de heren Ward Beysen, Marc Cordeel, Mandus Verlinden ;

de heren Patrick Hostekint, Marcel Logist, Michiel Vandenbussche ;

mevrouw Marijke Dillen, de heer Jan Penris ;

de heer Etienne Van Vaerenbergh ;

mevrouw Vera Dua.

Zie :

893 (1997-1998)

– Nr. 1 : Voorstel van decreet

– Nrs. 2 tot 5 : Amendementen

INHOUD

Blz.

I. Algemene bespreking	
I.1. Toelichting door een mede-indiener	4
I.2. Bespreking	
A. Opdracht van de ombudsdienst	5
B. Omvang van de adviesbevoegdheid	6
C. Horen van de ombudsman	6
D. Centrale of gedecentraliseerde werking van de ombudsdienst	6
E. Verhouding met de diensten in de VOI's belast met de verwerking van klachten	7
F. Bescherming van de titel van ombudsman	7
G. Sociaalrechtelijk statuut van de ombudsdienst	8
H. Rekrutering van het personeel van de ombudsdienst	8
I. Sperperiode voor het uitoefenen van bepaalde mandaten	8
J. Lokale ombudsdiensten	9
II. Artikelsgewijze bespreking	10
III. Eindstemming	17
Tekst aangenomen door commissie	19
Bijlagen	
1. Verslag van de hoorzittingen	27
2. Verslag van de Europese conferentie "Making the protection of rights more accessible to Citizens : the ombudsmen at the local and regional level" gehouden te Messina (Italië) van 13 tot 15 november 1997, uitgebracht door de heer Marc Olivier	51

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Reglement en Samenwerking behandelde het voorstel van decreet houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst op 4 februari 1998, 12 maart 1998, 2 april 1998, 5 mei 1998 en 20 mei 1998.

Het voorstel houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst werd initieel ingediend als Stuk 720 (1996-1997) – Nr. 1. Het voorstel nr. 720/1 werd voor advies aan de Raad van State voorgelegd. Na het advies van de Raad van State werd het voorstel 720/1 ingetrokken en een nieuw voorstel van decreet ingediend. Dit voorstel van decreet ligt thans voor en komt tegemoet aan de opmerkingen van de Raad van State.

In het kader van de besprekingen werden hoorzittingen georganiseerd op 18 en 19 februari 1998.

Op 18 februari 1998 werden de heer Bernard Hubeau en mevrouw Rita Passemiers van de ombudsdiensten van de steden Antwerpen en Gent gehoord.

Op 19 februari 1998 werden de heer Jan Goorden (ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap), mevrouw Anne-Marie Vriends (ombudsdienst VDAB), mevrouw Ankie Vandekerckhove (ombudsdienst Kind en Gezin) en de heer Jan Peumans (ombudsdienst De Lijn) gehoord.

Een delegatie van het Vlaams Parlement, bestaande uit de heren Marc Olivier, Francis Vermeiren, Tuur Van Wallendael en Christian Verougstraete, woonde de Europese conferentie "Making the protection of rights more accessible to Citizens : the ombudsmen at the local and regional level" bij. Deze conferentie werd in het kader van de Raad van Europa gehouden en vond plaats van 13 tot 15 november 1997 in Messina.

De heer Marc Olivier bracht hierover op 12 maart 1998 verslag uit.

Het verslag van de hoorzittingen en het verslag van de conferentie werden als bijlagen bij dit verslag gevoegd.

I. Algemene bespreking

I.1. Toelichting door een mede-indiener

Mevrouw Mieke Van Hecke formuleert een aantal

uitgangspunten om tot een afbakening te komen van het werkingsterrein en de opdrachten van verschillende instanties. Elk van deze spelen een rol in het rechtstreeks contact van personen met de overheid ingeval van klachten of problemen bij de behandeling van hun dossiers of, wanneer zich meer in het algemeen, problemen stellen bij de werking van de instellingen of bij de regelgeving (signaleren van hiaten, niet-gewenste effecten, en andere). In haar voorstel onderscheidt mevrouw Mieke Van Hecke drie gelijkwaardige niveaus.

1. Klachtendiensten /diensten voor interne kwaliteitsbewaking

Elke overheid (administratie of Vlaamse openbare instelling (VOI)) heeft de plicht te streven naar een optimale werking en dienstverlening. Dit houdt noodzakelijkerwijze in dat zij zelf moeten zorgen voor de interne kwaliteitsbewaking. Dit kan door een aanspreekpunt voor klachten op hun werking en dienstverlening in te richten.

Deze diensten voor interne kwaliteitsbewaking moeten binnen elk van deze overheidsinstellingen de nodige ruimte hebben om, door interne statutaire en reglementaire bepalingen in volledige onafhankelijkheid, hun bemiddelingsopdracht te kunnen uitoefenen. Bepalingen dienaangaande zouden eventueel kunnen (moeten) opgenomen worden in de beheersovereenkomsten, die door de Vlaamse regering worden gesloten met de verschillende VOI's en aanverwanten.

2. Vlaamse ombudsdienst

Deze ombudsdienst heeft de meest ruime bevoegdheid om klachten van individuen te ontvangen en dossiergebonden of dossieroverschrijdende structurele maatregelen te formuleren. Er mag geen enkele drempel zijn voor het ontvangen van klachten.

Over het jaarverslag van de ombudsdienst, dat in de plenaire zitting van het Vlaams Parlement moet worden voorgesteld, kan in de verschillende parlementaire commissies overleg worden gepleegd met de ombudsdienst over de materies, die tot hun bevoegdheid behoren. Een ambtshalve optreden van de ombudsman waarbij hij bijvoorbeeld lacunes zou aanduiden in bepaalde decreten wordt niet aanvaard. Het optreden moet steeds gelieerd zijn aan dossiers.

Indien individuele klachten betrekking hebben op de strikt interne werking van een overheidsdienst dan moet eerst de interne dienst voor kwaliteitsbewaking haar opdracht uitputten. Dit betekent dat voorzover dit niet gebeurd is, de ombudsdienst eerst het geschil moet aanbrengen bij deze interne klachtendienst voor behandeling. Klachten van groepen die bij de ombudsman worden ingediend dienen te worden verwezen naar de parlementaire commissie Verzoekschriften.

3. Parlementaire commissie Verzoekschriften

Een herwaardering van de opdracht van de parlementaire commissie Verzoekschriften dringt zich op, omdat zij de inspraak en rechtstreekse betrokkenheid van individuen verhoogt binnen het institutioneel kader van de vertegenwoordigende democratie. De burger erkent zijn vertegenwoordigers voor het oplossen van problemen.

De commissie zou een sleutelrol moeten vervullen in de opvolging van de klachtenmateries met het oog op het zoeken van structurele oplossingen voor gestelde belangrijke probleemsituaties.

Dit houdt in dat zij alleen de aangewezen instantie is om klachten te ontvangen, ingediend door personen, organisaties of gestelde overheden, die het individueel belang overstijgen en een meer algemeen belang betreffen.

Deze commissie is alleen bevoegd om de voorstellen en aanbevelingen van structurele oplossingen te ontvangen zoals deze door de Vlaamse ombudsdienst werden geformuleerd.

De commissie beoordeelt de gestelde problemen op hun ontvankelijkheid en gegrondheid en verwijst het ontvangen verzoekschrift of de geformuleerde aanbevelingen desgewenst door naar de bevoegde parlementaire commissie.

De commissie Verzoekschriften ontvangt rechtstreeks de bij het Vlaams Parlement ingekomen 'collectieve verzoekschriften' zoals omschreven in de decretale regelgeving terzake. Ook hier beoordeelt zij de ontvankelijkheid en zal daarna, onder meer rekening houdend met het aantal geldige ondertekenaars, ofwel de materie rechtstreeks voorleggen aan het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement voor agendering op de plenaire zitting ofwel na onderzoek van de gegrondheid de materie doorverwijzen naar de bevoegde parlementaire commissie.

De heer Tuur Van Wallendael kan akkoord gaan met de grote lijnen van het voorstel van mevrouw Mieke Van Hecke. Hij is het niet volledig eens met het toewijzen van de opdracht van klachtenbehandeling aan de VOI's. Als compromis kan hij echter aanvaarden dat die opdracht bij de VOI's berust op voorwaarde dat deze op een eenvormige en onafhankelijke manier wordt georganiseerd.

1.2. Bespreking

Tijdens de hoorzittingen werden door de sprekers een reeks onderwerpen naar voren gebracht die verder door de commissie werden besproken.

A. Opdracht van de ombudsdienst

Een eerste onderwerp betreft de plaats en de verhouding van de verschillende opdrachten (informatievragen en klachtenbehandeling). Er wordt door de commissie een onderscheid gemaakt tussen de verschillende opdrachten. Op de nulde lijn situeren zich de informatievragen, op de eerste lijn bevinden zich de klachten en de interne behandeling, op de tweede lijn worden ten slotte de klachten behandeld die niet tot een bevredigende oplossing kwamen na behandeling door de betrokken dienst.

Volgens de heer Jos Geysels mag de definiëring van de ombudsdienst niet drempelverhogend werken op het niveau van de burger en de klacht.

De heer André Denys merkt op dat enerzijds het gevaar bestaat dat door het uitsluitend behandelen van kwaliteitsvolle klachten er een te hoge drempel bestaat. Anderzijds bestaat ook het gevaar dat er een lawine van klachten bij de ombudsman komt als men alle mogelijke klachten en vragen zou behandelen.

De heer Marc Olivier verwijst naar buitenlandse voorbeelden waar de informatieopdracht niet opgenomen is in de taken van de ombudsman. Hij pleit ervoor dat klachten geregistreerd worden, dit kan volgens hem ook een doorverwijzing van een klacht zijn. Vragen om informatie worden echter niet geregistreerd.

Mevrouw Mieke Van Hecke herhaalt dat alles bij de ombudsman moet kunnen worden ingediend. Er kan nooit een reden bestaan om een klacht niet te behandelen. De ombudsman moet de burger in sommige gevallen verwijzen naar de juiste dienst.

De heer Tuur Van Wallendael beaamt dat men steeds bij de ombudsman moet terecht kunnen. Deze moet niet elke concrete vraag oplossen maar hij moet wel doorverwijzen naar de dienst die het voorgelegde probleem kan oplossen. Hij vraagt naar aanleiding van dit punt verder na te denken over de mogelijkheid voor het Vlaams Parlement om de ombudsman opdrachten te geven.

De heren Marc Olivier, Francis Vermeiren en Johan De Roo vinden dat deze benadering te verregaand is. Het voorstel van decreet regelt de verhouding van de burger en de Vlaamse gemeenschap. Ook de gemeenten en administratie hebben hun opdrachten.

De heer Paul Van Grembergen is van oordeel dat in de praktijk de meeste klachten en vragen wel degelijk aan de juiste diensten zullen worden gericht. Er is echter ook een deel van de bevolking dat meer steun nodig heeft en dat op zoek is naar een aanspreekpunt.

De commissie concludeert ten slotte dat de opdracht van de Vlaamse ombudsman zoals opgenomen in artikel 3, 2° van het voorstel van decreet : "De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht (...) dóór te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft ;" voldoende tegemoet komt aan al de opmerkingen en bekommernissen door de commissieleden geformuleerd.

B. Omvang van de adviesbevoegdheid

Inzake de adviesbevoegdheid van de ombudsman stelt artikel 3, 1° en 3° volgens de heer Norbert De Batselier, voorzitter van de commissie, en mevrouw Mieke Van Hecke uitdrukkelijk dat klachten aan de basis van adviezen moeten liggen.

De heer Tuur Van Wallendael wijst er op dat de Nederlandse ombudsman ook een eigen initiatiefrecht heeft. Hij zou deze bijkomende bevoegdheid ook aan de Vlaamse ombudsman willen toekennen ook al vormt dit voor hem geen breekpunt voor het goedkeuren van het voorstel van decreet.

De commissie is van oordeel dat de adviesbevoegdheid van de ombudsman algemeen kan zijn op voorwaarde dat deze dossiergebonden is.

C. Horen van de ombudsman

Op de vraag of de ombudsman in de commissies gehoord moet worden of dat dit slechts facultatief zou kunnen, wordt verwezen naar de bestaande praktijk en de bepalingen in het Reglement van het Vlaams Parlement over het horen van personen. Artikel 19 van het voorstel van decreet bepaalt bovendien dat de Vlaamse ombudsman te allen tijde door het Vlaams Parlement kan worden gehoord.

Mevrouw Mieke Van Hecke is van oordeel dat het jaarverslag van de Vlaamse ombudsman in de plenaire vergadering moet worden gebracht, maar dat de bespreking in de commissie moet plaatsvinden en dat de commissie over het al dan niet horen dient te beslissen.

De heer Jos Geysels meent dat de modaliteiten over het horen van de ombudsman verder dienen uitgewerkt te worden in reglementaire bepalingen.

D. Centrale of gedecentraliseerde werking van de ombudsdienst

De commissie opteert ervoor om de ombudsdienst als een centrale dienst op te richten. De ervaring met het oprichten van antennes na de fusies van gemeenten heeft geleerd dat dit een zeer dure werkwijze is.

De heer Jos Geysels stelt voor in het decreet voor de VOI's bepalingen op te nemen waardoor de klantendienst van de VOI zou kunnen functioneren als de antenne van de Vlaamse ombudsdienst.

De heer Paul Van Grembergen benadrukt de onafhankelijke positie die een ombudsman moet hebben. Wanneer er gedecentraliseerde diensten zouden zijn dan kunnen er daar volgens hem plaatselijke machtsinvloeden spelen. Men moet in voorkomend geval garanties inbouwen opdat ook daar de onafhankelijkheid gegarandeerd blijft.

De heer Tuur Van Wallendael wijst er wel op dat statistieken van de Antwerpse ombudsdienst aantonen dat wie dicht bij de ombudsdienst woont er beter door bedeed wordt. Hij is echter van mening dat in een eerste fase de Vlaamse ombudsdienst centraal moet worden opgericht.

E. Verhouding met de diensten in de VOI's belast met de verwerking van klachten

De problematiek van de werking van de dienst in de VOI's, die belast is met de verwerking van klachten van klanten/cliënten, is nauw verbonden met de definiëring van opdracht van de ombudsman.

De heer Tuur Van Wallendael benadrukt dat deze diensten binnen de VOI's op onafhankelijke en uniforme wijze moeten worden georganiseerd. Hij benadrukt ook dat er geen uitspraak mag zijn over de kwaliteit van de klacht, noch bij de ombudsdienst, noch bij de VOI's. De dienst waar de klachten behandeld worden, moet een ernstig onderbouwde en onafhankelijke dienst zijn. Er moet worden vermeden dat de burger die een conflict heeft met een instelling naar diezelfde instelling terug moet voor de behandeling van zijn klacht.

De heer Norbert De Batselier leidt uit de hoorzittingen af dat in de verschillende VOI's de bestaande ombudsdiensten op zeer verscheiden wijze zijn uitgebouwd. Een aantal elementen wijzen er op dat de minimumvoorwaarden voor het uitbouwen van diensten die klachten van klanten behandelen beter in een apart decreet worden opgenomen. In de eerste plaats zal het opnemen van dergelijke voorwaarden in het voorliggende voorstel vertragend werken op het oprichten van de Vlaamse ombudsdienst. Bovendien is er behoefte aan bijkomende consultaties van de Vlaamse openbare instellingen en de Vlaamse regering om de weerslag van een dergelijke regeling op de werking van de diverse instellingen correct te kunnen inschatten. In het decreet op de VOI's kan verplicht worden opgenomen wat de benaming van de dienst zal zijn. Er kan bij de behandeling van dat aparte voorstel van decreet onderzocht worden of de term "klantendienst" al dan niet een geschikte benaming is voor diensten binnen de VOI's.

De heer André Denys stelt dat voor zijn fractie zowel de brugfunctie als de controlefunctie van de ombudsman gelijktijdig dienen te worden gerealiseerd. De ombudsman is enerzijds de brug tussen burger en het beleid. Hij oefent anderzijds ook voor het parlement een vorm van controle uit op het beleid dat voor een groot gedeelte door de VOI's wordt gerealiseerd.

Volgens mevrouw Mieke Van Hecke wordt aan de bekommernissen van de heer André Denys tegemoetgekomen in het voorliggende voorstel. De bevoegdheid van de ombudsdienst wordt immers uitgebreid tot de VOI's. Het voorstel streeft er naar

dat de ombudsdienst zich concentreert op structurele fouten. Er moet worden vermeden dat de Vlaamse ombudsdienst overstelpt wordt met problemen inzake de concrete werking van de diensten. Het uitwerken van bijkomende voorwaarden in een apart decreet voor de diensten in de VOI's (die klachten van de gebruikers/cliënten behandelen) doet geen afbreuk aan de controlerende taak van de ombudsdienst. In het decreet op de VOI's zou de eerstelijns klachtenbehandeling geregeld worden. Er zou kunnen worden bepaald wanneer een dergelijke dienst moet worden opgericht, wat de minimumgaranties inzake onafhankelijkheid en uniformiteit moeten zijn...

De heer Jos Geysels verwijst naar het jaarverslag 1997 van de heer Jan Goorden, ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, waarin verduidelijkt wordt wat het model is dat door het voorliggende voorstel van decreet wordt gerealiseerd. De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie, wanneer een eerste contact is fout gelopen. De ombudsdienst bevindt zich op de tweede lijn : een eerste contact of vraag moet gebreken hebben vertoond die als dusdanig worden ervaren door de gebruiker/cliënt. Op de eerste lijn moet een degelijk uitgebouwde structuur bestaan waar gebruikers/cliënten met hun vragen en problemen terecht kunnen. Wanneer er iets fout loopt in de communicatie, in de informatie, in de toepassing van regels, in de interne organisatie en er sprake is van "onzorgvuldigheid" of "onbehoorlijkheid", komt de ombudsdienst pas als externe instantie en "in tweede aanleg" in beeld. De ombudsfunctie heeft als kerntaken een controlerende en een bemiddelende rol. Vaak ent zich daarop een bijkomende informatie- en doorverwijzingsfunctie. Beide eerste taken en opdrachten kenmerken de ombudsfunctie. Ook al bevinden de ombudsdiensten zich op de tweede lijn, de verzekering van een optimale toegankelijkheid, een lage drempel en een gebruikers-/cliëntgerichte aanpak dienen voorop te staan. Volgens de heer Jos Geysels toont dit aan dat het bepalen van de functie van de ombudsman niet noodzakelijk leidt tot een mindere toegankelijkheid van de betrokken dienst.

F. Bescherming van de titel van ombudsman

Inzake de bescherming van de term ombudsdienst wil de commissie deze term zo veel mogelijk voorbehouden voor de parlementaire ombudsdiensten. Dit is echter een materie die tot de federale

bevoegdheidssfeer behoort en die daar verder dient te worden uitgewerkt.

G. Sociaalrechtelijk statuut van de ombudsdienst

De vragen die rijzen over de sociale rechtspositie van de ombudsman zijn identiek aan die van het eigen personeel van het Vlaams Parlement. Volgens mevrouw Mieke Van Hecke is de Raad van State op grond van de traditionele leer van de scheiding der machten en de rechtspraak onbevoegd. Ook de gewone rechtscolleges kunnen zich niet bevoegd verklaren omdat de personeelsleden niet bij arbeidsovereenkomst aangeworven zijn. Dit probleem moet volgens haar intern en in zijn algemeenheid worden opgelost. Volgens mevrouw Mieke Van Hecke is het mogelijk dat de beroepsinstantie voor het personeel van het Vlaams Parlement – dat niet het Bureau kan zijn omdat dit de benoemende instantie is – dezelfde is als de beroepsinstantie die oordeelt over de rechtspositie van de ombudsman of van de kinderrechtencommissaris.

De heer Jos Geysels vindt een verzoek tot het instellen van een beroepskamer een legitieme vraag. Hij is echter niet van oordeel dat deze noodzakelijk uniform moet zijn voor het personeel van het Vlaamse parlement en de ombudsdienst.

De heer Marc Olivier verwijst naar Oostenrijk waar er een interne beroepskamer bestaat, die samengesteld is uit veertien leden waarvan zeven leden lid zijn van de meerderheid en zeven van de oppositie. Hij stelt voor in het Vlaams Parlement voor de ombudsman een analoge regeling uit te werken.

De heer Johan De Roo drukt de vrees uit dat het statuut van de ombudsman zal leiden tot een situatie waarbij geen enkele controle op of uitspraak over de ombudsman mogelijk is, maar waarbij het Vlaams Parlement toch de verantwoordelijkheid moet dragen voor de daden van de ombudsdienst. Er moet bovendien worden vermeden dat over het personeel van de ombudsdienst niet met andere criteria wordt geoordeeld dan over het personeel van het Vlaams Parlement.

De Norbert De Batselier stelt voor dat de beroepsprocedure voor de ombudsman en zijn personeel gelijklopend zou zijn met die van het personeel van het Vlaams Parlement. De uitspraak over een zaak van de ombudsdienst zal wegens zijn onafhankelijke positie minder beoordelingselementen bevatten

dan een dossier van een personeelslid van het Vlaams Parlement. De procedure moet echter volgens hem uniform zijn.

De heer Norbert De Batselier deelt bovendien mee dat hij in de vergadering van de voorzitters van zeven parlementaire assemblees reeds zijn stelling over de rechtsbescherming van het personeel van wetgevende instellingen informeel heeft meegedeeld. Hij is namelijk van oordeel dat voor ambtenaren van wetgevende assemblees dezelfde rechtsbescherming moet gelden als voor andere ambtenaren en dat bijgevolg een beroep bij de Raad van State mogelijk moet zijn. Indien het Bureau van het Vlaams Parlement deze stelling onderschrijft zal een brief worden gericht aan de vergadering van de voorzitters van de zeven assemblees. De andere voorzitters overleggen thans in hun eigen instelling over het in te nemen standpunt. Indien er een akkoord komt zal, na advies van de Raad van State, een wetgevend initiatief worden uitgewerkt dat een uniforme rechtsbescherming zal toekennen aan het personeel van al de wetgevende vergaderingen. Recente arresten van de Raad van State wijzen er bovendien op dat ook deze instelling een gelijkaardig standpunt zou (willen) innemen.

H. Rekrutering van het personeel van de ombudsdienst

Inzake het personeel van de ombudsdienst wijst de heer Tuur Van Wallendael erop dat in het voorliggende voorstel wel in aanwervingsvoorwaarden voor de ombudsman wordt voorzien, maar niet voor het personeel van de ombudsdienst. De heer Marino Keulen beaamt dat de logica van een objectieve selectieprocedure voor de ombudsman moet doorgetrokken worden voor het personeel van de ombudsdienst. De commissie stelt voor te voorzien in een objectieve aanwervingsprocedure voor de personeelsleden van de ombudsdienst.

I. Sperperiode voor het uitoefenen van bepaalde mandaten

In de commissie wordt een uitvoerige gedachtewisseling gehouden over het invoeren van een sperperiode voor het uitoefenen van bepaalde mandaten door de ombudsman en dit zowel vóór als na het aanvaarden van het ambt van ombudsman.

Het advies van de Raad van State stelt duidelijk dat het Vlaams Parlement onbevoegd is voor het opleggen van bijkomende verkiesbaarheidsvoorwaarden. Buitenlandse voorbeelden tonen volgens de heer Marc Olivier aan dat er meestal een verbod geldt voor het uitoefenen van bepaalde ambten en mandaten nadat men het ambt van ombudsman heeft uitgeoefend.

De heer Francis Vermeiren stelt dat hij het persoonlijk onaanvaardbaar vindt dat het bekleden van een functie afbreuk zou kunnen doen aan de uitoefening van iemands democratische rechten.

De heer Jos Geysels onderschrijft deze opmerking voor wat de verkiesbaarheidsvereisten betreft, maar niet voor wat de onverenigbaarheden betreft.

De heer Paul Van Grembergen vindt ook dat de beperking op het grondwettelijke recht om zich verkiesbaar te stellen slechts om zwaarwichtige redenen kan. De vrees voor de populariteit van de ombudsman is volgens hem niet zwaarwichtig genoeg.

De heer Norbert De Batselier pleit ervoor dat minstens een moreel engagement wordt opgenomen dat gedurende een bepaalde periode de ombudsman zich niet verkiesbaar stelt. Hij is van oordeel dat iemand die zich voorneemt aan verkiezingen deel te nemen geen onafhankelijke adviezen kan verstrekken.

Mevrouw Mieke Van Hecke sluit zich hierbij aan en stelt dat moet worden vermeden dat iemand tijdens verkiezingen campagne zou voeren als ombudsman en niet als kandidaat tussen de kandidaten. Zij wil in ieder geval vermijden dat door het aannemen van een bepaling die als een verkiesbaarheidsvoorwaarde zou kunnen worden beschouwd, er een vernietigingsberoep bij het Arbitragehof zou worden ingeleid dat zeer waarschijnlijk tot de vernietiging van een aantal bepalingen van het decreet zou leiden.

De heer Marino Keulen gaat akkoord met een moreel engagement maar stelt zich vragen over de afdwingbaarheid van een dergelijk engagement en de termijn waarvoor het engagement zou gelden.

Mevrouw Mieke Van Hecke stelt voor dat het verbod tot het aanvaarden van ambten, mandaten of functies zou gelden tot de eerstvolgende verkiezingen op elk bestuursniveau. De heer André Denys sluit zich hierbij aan.

De heer Gilbert Bossuyt kan akkoord gaan met het invoeren van een moreel engagement. Hij pleit echter voor het stellen van een duidelijke termijn om later daarover geen discussie te hebben. De commissie sluit zich hierbij aan.

De commissie opteert voor een moreel engagement van de kandidaat-ombudsman om gedurende een periode van drie jaar na zijn ambtsneerlegging zich niet kandidaat te stellen voor een ambt, mandaat of opdracht dat als een uiting van politieke bedrijvigheid zou kunnen worden beschouwd.

J. Lokale ombudsdiensten

De heer Tuur Van Wallendael stelt de vraag hoe op lokaal vlak de burgers op een gelijke manier beroep kunnen doen op een lokale ombudsdienst. Moeten er niet een aantal voorwaarden inzake gelijkheid decretaal worden vastgelegd? Volgens de heer Tuur van Wallendael moeten er vooral lessen worden getrokken uit de Nederlandse ervaringen. Volgens hem moeten er financiële incentives worden gegeven aan gemeentes die lokale ombudsdiensten oprichten. Daarvoor is volgens hem een decretale basis nodig. Eventueel kan met een convenant worden gewerkt. Het probleem van de rechtsgelijkheid wordt volgens de heer Tuur Van Wallendael in Nederland op verschillende manieren opgelost. Er wordt daar gewerkt met een vorm van intercommunales of met een raad die maandelijks vergadert. De parlementaire ombudsman van Nederland kan ook optreden voor gemeenten. Een dergelijke regeling veronderstelt wel een zekere afstand van de gemeentelijke autonomie. Dit lijkt hem op dit ogenblik niet haalbaar.

Het garanderen van de rechtsgelijkheid van gemeenten bij de uitbouw van lokale ombudsdiensten moet volgens mevrouw Mieke Van Hecke niet noodzakelijk bij decreet worden vastgelegd. Volgens haar kunnen de minimumvoorwaarden waaraan een lokale ombudsdienst moet voldoen bijvoorbeeld inzake de onafhankelijkheid ook via een omzendbrief opgelegd worden.

De heer André Denys is van oordeel dat al de aspecten die aan bod zijn gekomen moeten worden opgenomen in een kaderdecreet, in subsidiaire orde kunnen zij ook in een resolutie worden opgenomen. Een aantal principes betreffende de lokale ombudsdienst moet volgens de heer André Denys in ieder geval in een kaderdecreet worden opgenomen.

De heer Johan De Roo waarschuwt er voor dat de gemeenten een kaderdecreet als te bevoegdend zullen ervaren. De heer Francis Vermeiren sluit zich daar bij aan. Zelfs als men geen verplichting oplegt om een ombudsdienst op te richten, blijft er voor de lokale besturen geen beleidsruimte meer over indien zij zouden besluiten een ombudsdienst op te richten omdat men dan een kader oplegt waarbinnen men moet werken.

De heer Norbert De Batselier wijst erop dat een verschillende invulling van het beleid terzake tussen gemeenten geen discriminatie inhoudt voor de inwoners van de verschillende gemeenten. Het al dan niet hebben van een gemeentelijke ombudsman is een beslissing van de betrokken gemeenten. Het beleid tussen de deelgebieden is ook niet identiek. Dit is geen discriminatie maar volgt uit de institutionele structuren.

Mevrouw Mieke Van Hecke suggereert de volheid van bevoegdheid inzake klachtenbehandeling toe te kennen aan de Vlaamse ombudsman zodat voor gemeenten waar er geen lokale ombudsman is, deze functie waargenomen wordt door de Vlaamse ombudsman. Wanneer er in de eerste lijn een dienst is verwijst de Vlaamse ombudsman naar deze dienst. Indien er in de eerste lijn geen bevoegde instantie is dan treedt de Vlaamse ombudsman op.

De heer Norbert De Batselier pleit er voor de bevoegdheid van Vlaamse ombudsman te beperken tot het Vlaamse beleidsniveau en niet op het beleidsniveau van de gemeenten op te treden. De heer Johan De Roo sluit zich hier bij aan.

Ook de heer Paul Van Grembergen stelt voor de bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman te beperken tot het bestuursniveau van de Vlaamse Gemeenschap. Hij is van mening dat op het lokale vlak door de plaatselijke politieke druk een discussie zal ontstaan voor het oprichten van ombudsdiensten. De lokale overheden zullen dit dienen in te vullen bijvoorbeeld door het oprichten van intercommunales. Hij verkiest het invullen van de lokale ombudsdienst over te laten aan de lokale besturen boven het instellen van een centrale ombudsdienst voor de lokale besturen.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen is ook van oordeel dat het voor de burger doorzichtiger zal zijn als men een Vlaamse ombudsdienst met een welbepaalde opdracht instelt en de plaatselijke overheden stimuleert om samen te werken voor de invulling van de lokale ombudsdienst.

II. Artikelsgewijze bespreking

Artikel 1

Bij artikel 1 merkt de heer Johan De Roo op dat het voor Vlaamse Brusselaars niet altijd duidelijk zal zijn voor welke materies zij beroep kunnen doen op de Vlaamse ombudsdienst.

De heer Norbert De Batselier beaamt dit maar stelt dat de bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman voor inwoners van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beperkt blijft tot gemeenschapsaangelegenheden. Voor andere bevoegdheden dient de Vlaamse ombudsman te verwijzen naar de bevoegde diensten.

Artikel 1 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 2

Artikel 2 wordt zonder opmerkingen unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 3

Bij artikel 3 zijn er twee amendementen van de heer Jos Geysels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier die ertoe strekken in het eerste lid, 3° de verwijzing naar "2°" te schrappen en het eerste lid, 3° aan te vullen met de woorden "en verslag uit te brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2 en 18" (Stuk 893/5, I, A en B).

De amendementen worden unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Het geamendeerde artikel 3 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 4

Het amendement van de heren Luk Van Nieuwenhuysen en Filip Dewinter dat ertoe strekt de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap gedurende de eerste periode van zes jaar de functie van ombudsman bij het Vlaams Parlement te laten waarnemen wordt ingetrokken (Stuk 893/3 A) daar het dezelfde doelstelling heeft

als het amendement van de heer Jos Geysels. Dit laatste amendement werd ingediend als een overgangsmaatregel in een nieuw artikel 22bis (Stuk 893/2).

Een tweede amendement van de heren Luk Van Nieuwenhuysen en Filip Dewinter strekt ertoe in artikel 4, § 2, 5° te vervangen door "5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd" (Stuk 893/3 B). Volgens de indieners wordt door het uitbesteden van de selectieprocedure de onafhankelijkheid van de ombudsman beter gewaarborgd.

De heer Norbert De Batselier wijst erop dat bij examens, waaraan veel kandidaten deelnemen, dit tot een zeer hoge kostprijs aanleiding zou geven omdat ook de voorselectie door een externe instantie zou moeten gebeuren. Hij gaat ermee akkoord dat eenmaal de voorselectie gebeurd is, een externe organisatie de selectieprocedure moet verderzetten. Daarenboven bestaat de mogelijkheid dat de selectiebureaus hun prijzen zullen opdrijven omdat de selectie verplicht zou moeten worden uitbesteed. Door de voorgestelde tekst kan er worden onderhandeld met de selectiebureaus. Bij het goedkeuren van het amendement vervalt deze mogelijkheid.

Na deze uiteenzetting trekken de indieners hun amendement in.

De amendementen van de heren Luk Van Nieuwenhuysen en Filip Dewinter die ertoe strekken de lijst van bij verkiezing verleende mandaten aan te vullen worden ingetrokken (Stuk 893/3 C en D).

Het amendement van mevrouw Mieke Van Hecke beoogt de schrapping van het woord "vergelijkende" in artikel 4, § 2, 5° (Stuk 893/4). Volgens mevrouw Mieke Van Hecke past het, in het kader van de mythe van de objectiviteit, in elke decreet en bij elk examen in te schrijven dat deze vergelijkend moeten zijn. Wanneer men dit niet doet volgen er verdachtmakingen en wordt er gesuggereerd dat enkel slaafse, onbekwame partijgenoten op hoge posten benoemd worden. Artikel 4, § 1, bepaalt dat het Vlaams Parlement de ombudsman benoemt. Wanneer men de analyse maakt van de term benoemen betekent dit dat men tussen bekwamen een keuze maakt, deze keuze verantwoordt en de verantwoordelijkheid draagt voor de keuze. Wanneer men stelt dat men een keuze moet maken tussen bekwamen dan betekent dit dat deskundigen vooraf een selectie moeten maken tussen de kandidaten op basis van hun kennis, bekwaam-

heden en vaardigheden. Mevrouw Mieke Van Hecke heeft een probleem met de stelling dat de examenjury's het recht mogen opeisen om te zeggen dat zij in absolute objectiviteit handelen. Ook daar zijn deskundigen die bij het bepalen van een volgorde gelukkig niet altijd elementen laten spelen die de toets van de absolute objectiviteit kunnen doorstaan. Absolute objectiviteit kan in de toekomst slechts door het toepassen van artificiële intelligentie worden bereikt.

Mevrouw Mieke Van Hecke stelt voor een gelijkaardige procedure toe te passen zoals in het Europese Parlement gebeurde bij de benoeming van de heer Duisenberg. Na een nachtelijk overleg kwamen de regeringsleiders tot een politiek akkoord. Een commissie ad hoc van het Europees Parlement heeft echter toch nog een screening van de kandidatuur gedaan en met gezag verklaarde het Europees Parlement dat die commissie de kandidatuur aanvaardde.

Om de eigenheid en het benoemingsrecht van het Vlaams Parlement beter te garanderen, stelt mevrouw Mieke Van Hecke voor een commissie ad hoc aan te stellen, die het verslag van de voorzitter van de deskundigencommissie aanhoort, de kandidaten screent en een gemotiveerd voorstel doet aan de plenaire vergadering.

De benoeming van de kinderrechtencommissaris verliep volgens haar beschamend. De kandidaat werd in de pers reeds voorgesteld, zij legde verklaringen af hoe zij haar opdracht zag en dit nog vóór zij benoemd werd.

Wanneer men verantwoordelijkheid neemt voor benoemingen dan moet men die volledig opnemen. In het decreet op de kinderrechtencommissaris is de voorwaarde van een vergelijkend examen niet opgenomen. Het uitgebreid Bureau heeft deze keuze gemaakt. Het verankeren van het vergelijkend examen in een decreet beschouwt mevrouw Mieke Van Hecke als een uitholling van de benoemingsbevoegdheid van het Vlaams Parlement.

De heer André Denys stelt dat juist de ervaring met de kinderrechtencommissaris hem ervan overtuigd heeft dat de voorwaarde van een vergelijkend examen in een decreet moet worden verankerd. Het automatisch benoemen van diegene die als eerste uit een examen komt, is de enige manier om tot een gedepolitiseerd benoemingsbeleid te komen.

Volgens de heer Jos Geysels pleiten twee argumenten tegen de stelling van mevrouw Mieke Van

Hecke. Vooreerst is de procedure voor de aanwerving van de kinderrechtencommissaris een goede leerschool geweest. De selectie via het VWS en een internationale jury is de goede procedure geweest. Uit deze ervaring blijkt de noodzaak om de voorwaarde van een vergelijkend examen expliciet in het decreet op te nemen.

De voortijdige berichten in de pers over de benoeming van de kinderrechtencommissaris vloeiden niet voort uit de gevolgde procedure. Integendeel, een andere procedure zou nog sneller aanleiding geven tot speculaties in de media.

De heer Gilbert Bossuyt deelt mee dat de SP-fractie grondig van gedachten heeft gewisseld over de aanwervingsprocedure. Zijn fractie is van oordeel dat de goede werking van de huidige ombudsdienst niet kan of mag worden ontkend. Zijn fractie plaatst zich achter de tot nog toe door het Vlaams Parlement gevolgde procedure. Hij wenst geen precedent te scheppen door nu af te wijken van de voorwaarde van het vergelijkend examen.

Volgens de heer Norbert De Batselier mag men in deze discussie niet spreken van de goede en de slechte standpunten. Volgens hem is opteren voor een vergelijkend examen de minst slechte optie. Inzake benoemingen zal men steeds de benoemende instantie in een kwaad daglicht kunnen stellen, ongeacht de gevolgde procedure. Men kan zich daar het best tegen indekken door de meest objectieve benoemingsprocedure toe te passen. Het voordragen van de meest geschikte kandidaat door een jury kan niet als verdacht worden beschouwd. Het is dan aan het Bureau of aan de wervende instantie om, wegens bepaalde andere redenen, te beslissen niet op dit voorstel in te gaan en een andere kandidaat te benoemen.

In eerste instantie moet er echter altijd één kandidaat worden voorgedragen om te vermijden dat bij het voorstellen van meerdere kandidaten er andere dimensies gaan spelen. Bij jury's speelt dit soort elementen minder. Politieke overheden hebben er alle belang bij om voor dit soort topfuncties zo objectief mogelijk te werven. Vergelijkende examens zijn van de verschillende middelen het meest geschikt. Of dit tot de beste benoemingen leidt, zal in de toekomst blijken. Uit de manier van examineren zal men moeten leren of op andere criteria dan kennis en kennisoverdracht moet worden geselecteerd.

Een discussie voeren over het al dan niet vergelijkende karakter van een examen in functie van de vacante betrekking is niet goed. Het verankeren

van het vergelijkende examen in het decreet biedt het voordeel dat deze discussie definitief beslecht is. Als men in de toekomst wil wijzigen is dit niet uitgesloten, maar moet dit via een wijziging van het decreet gebeuren.

Volgens mevrouw Mieke Van Hecke wordt het hoofdargument niet weerlegt namelijk dat een jury geen verantwoordelijkheid draagt maar het wervende politiek orgaan wel. Ze betreurt daarenboven dat de leden in de bevoegde parlementaire commissies die het profiel van de functie opstelden, achteraf geen kans krijgen om de voorgedragen kandidaten te screenen op dat profiel.

Het amendement van mevrouw Mieke Van Hecke wordt verworpen met 11 stemmen bij 1 onthouding.

Er zijn drie amendementen van de heer Jos Geyssels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier die ertoe strekken aan artikel 4, § 2 een 6° benoemingsvoorwaarde toe te voegen, een tweede lid aan artikel 4, § 2 toe te voegen en artikel 4, § 3 te schrappen (Stuk 893/5, I, A, B en C). Door deze amendementen wordt de voorgestelde § 3 van artikel 4 volledig herschikt. Het eerste lid voerde een onverenigbaarheid in en dient opgenomen te worden in artikel 6.

Artikel 4, § 3, tweede lid en derde lid voeren volgens het advies van de Raad van State (Gedr. St., VI. P., 1996-1997, nr. 720/2) een verkiesbaarheidsvoorwaarde in. De decreetgever is niet bevoegd om verkiesbaarheidsvoorwaarden op te leggen voor de federale wetgevende vergaderingen, noch voor de gemeenschaps- of gewestraden of voor de gemeenten en de provincies.

De indieners van het amendement opteren daarom voor het opleggen van een moreel engagement bij het aanvaarden van de functie waarbij de ombudsman er zich toe verbindt naar geen enkel ambt, mandaat of functie te dingen dat als een uiting van politieke bedrijvigheid zou kunnen worden beschouwd. De Vlaamse ombudsman dient bij de aanvaarding van het ambt te verklaren dat hij gedurende drie jaar na het uitoefenen van zijn ambt, zelfs indien het mandaat voortijdig, voor het einde van het mandaat onderbroken werd, geen kandidaat zal zijn voor een bij verkiezing verleend openbaar mandaat.

Met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat wordt gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar

nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

De benoemingsvoorwaarde dat drie jaar voor de oproep tot de kandidaatstelling de kandidaat-ombudsman geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat mag hebben bekleed, blijft behouden en wordt opgenomen in de benoemingsvoorwaarden van artikel 4, § 2.

De amendementen van de heer Jos Geysels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier worden unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Het geamendeerde artikel 4 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 5

De heren Luk Van Nieuwenhuysen en Filip Dewinter dienen een amendement in dat ertoe strekt artikel 5 te vervangen door "De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af : "Ik zweer de grondwet na te leven." ". Volgens de indieners is er geen enkele reden waarom een ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap een andere eed zou moeten afleggen dan een Vlaams parlements lid (Stuk 893/3).

De heren Marino Keulen en Norbert De Batselier wijzen erop dat Vlaamse volksvertegenwoordigers alleen de Grondwet moeten naleven omdat zij anders de decreten niet zouden kunnen wijzigen. De Vlaamse ombudsman daarentegen heeft juist de opdracht de goede werking van de diensten en de naleving van de decreetgeving mee te controleren. De Vlaamse ombudsman moet in ieder geval de wetgeving, in de meest ruime betekenis, naleven.

Het amendement wordt verworpen met 10 stemmen tegen 2.

Artikel 5 wordt aangenomen met 10 stemmen bij 2 onthoudingen.

Artikel 6

De heer Jos Geysels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier

dienen een amendement in dat ertoe strekt artikel 6 te vervangen en te bepalen dat het ambt van Vlaams ombudsman onverenigbaar is met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn (Stuk 893/5, I).

De indieners beogen met dit amendement niet alleen de tegenstrijdigheid tussen de oorspronkelijke tekst van artikel 4, § 3, eerste lid en artikel 6, § 2 weg te werken. Zij willen tevens met dit amendement de volledige onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ombudsman garanderen.

Het amendement tot vervanging van artikel 6 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikelen 7 en 8

De artikelen 7 en 8 worden zonder opmerkingen unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 9

Een amendement van de heer Jos Geysels, mevrouw Mieke Van Hecke, de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier strekt ertoe de Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, ertoe te verplichten hetgeen hen tijdens de uitoefening van het functie vertrouwelijk wordt medegedeeld, geheim te houden (Stuk 893/5, I).

Met dit amendement beogen de indieners de geheimhoudingsplicht uit te breiden tot de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen waarop beroep zou kunnen worden gedaan.

Het amendement wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Het geamendeerde artikel 9 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikelen 10 en 11

De artikelen 10 en 11 worden zonder opmerkingen unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 12

De heer Jos Geysels, mevrouw Mieke Van Hecke,

de heren Marino Keulen en Norbert De Batselier dienen een amendement in dat ertoe strekt de woorden "Vlaamse ombudsman" te vervangen door het woord "dienst" (Stuk 893/5, I).

Dit amendement sluit aan bij de optie van de commissie om in een apart decreet op de VOI's de klachtenverwerking door deze diensten in eerste lijn te regelen. Eventueel kunnen de VOI's worden verplicht een bepaalde benaming voor deze dienst te hanteren of kunnen de VOI's juist worden verboden de benaming ombudsdienst te gebruiken. Het amendement laat deze keuzemogelijkheid open.

Het amendement wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Het geamendeerde artikel 12 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikelen 13 tot 20

De artikelen 13 tot 20 worden zonder opmerkingen unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 21

De heer Norbert De Batselier dient een amendement in dat ertoe strekt in een nieuw vierde lid te bepalen dat de personeelsleden van de ombudsdienst worden aangeworven na een vergelijkende selectieproef. De wervingsprocedure wordt openbaar gemaakt. De modaliteiten van het vergelijkend examen en de samenstelling van de examencommissie worden bepaald door de ombudsman (Stuk 893/5, II). De indiener is van oordeel dat de onafhankelijkheid van de ombudsman maximaal gegarandeerd is als hij de volledige verantwoordelijkheid draagt voor het personeel. Indien het vergelijkend examen in het decreet wordt opgenomen, dient deze discussie niet meer opnieuw gevoerd te worden bij de goedkeuring van het personeelsstatuut van de ombudsdienst door het Vlaams Parlement.

De heren Marino Keulen en André Denys dienen hierop een subamendement in dat ertoe strekt de modaliteiten van het vergelijkend examen en de samenstelling van de examencommissie te laten bepalen door het Vlaams Parlement (Stuk 893/5, III). Zij zijn van oordeel dat een zekere controle door het Vlaams Parlement nodig is.

Mevrouw Mieke Van Hecke vraagt waarom alleen de werving in het decreet wordt verankerd. Volgens haar regelt het amendement een element van het statuut dat, op voorstel van de ombudsman, moet worden goedgekeurd door het Vlaams Parlement. Zij stelt voor om het volledige statuut te laten opstellen door de ombudsman.

De heer Jos Geysels wijst erop dat de personeelsleden van de ombudsdienst, met uitzondering van de specifieke situatie van de ombudsman, parlementaire ambtenaren zijn.

Het amendement en het subamendement worden ingetrokken.

Artikel 21 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 22

Artikel 22 wordt zonder opmerkingen unaniem aangenomen met 12 stemmen.

Artikel 22bis

De heer Jos Geysels dient een amendement in dat ertoe strekt de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aan te stellen als eerste Vlaamse ombudsman. Deze aanstelling geldt voor een periode van zes jaar en is niet verlengbaar (Stuk 893/2).

De heer André Denys stelt dat het argument van de continuïteit, zoals opgenomen in de verantwoording bij het amendement, wordt weerlegd door de ervaring in het bedrijfsleven waar de regel geldt dat een onmisbaar kaderlid een slecht kaderlid is.

Hij drukt tevens zijn ongenoegen uit over de verklaringen van de huidige ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap in de media na de voorstelling van het jaarverslag 1997. De ombudsman verklaarde dat diegenen die niet voor de overdracht van de ombudsdienst pleiten, dit doen om weerwraak te nemen op standpunten die de ombudsman in het verleden innam. Dit is niet correct. Als de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap aan het examen deelneemt en slaagt dan gaat de heer André Denys onmiddellijk akkoord met zijn aanstelling. De vroegere verklaringen van deze ombudsman spelen daarbij geen rol.

Als tweede argument stelt de heer André Denys dat het feit dat de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap reeds aan een examen heeft deelgenomen het Vlaams Parlement niet kan binden. De heer André Denys vergelijkt dit met de aanstelling van een gemeentesecretaris, die ook niet kan gebeuren nadat een kandidaat ergens in een andere gemeente geslaagd is voor een examen. De aanwervingsprocedure wordt vastgelegd in het decreet en moet dan ook worden nageleefd. Bovendien moet iedereen de kans krijgen om kandidaat te zijn voor de functie van ombudsman.

Mevrouw Mieke Van Hecke betreurt de teneur van de discussie zoals deze in de media wordt gevoerd. Haar argumentatie is niet persoonsgericht.

Vooreerst is het onjuist om te stellen dat het over dezelfde taak gaat. Er zijn parallellen maar de functies zijn niet identiek. Oorspronkelijk werd de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap belast met het toepassen en controleren van het decreet op de openbaarheid van bestuur. Men heeft later in de profielomschrijving, en alleen in de profielomschrijving, de opdracht uitgebreid tot een soort klanten-/klachtendienst van het ministerie.

Het voorstel van decreet definieert een bredere opdracht. De Vlaamse ombudsman wordt de opdracht geven een antennefunctie te vervullen voor het bijsturen van het decreetgevend werk.

Inzake het argument betreffende de continuïteit van de dienstverlening sluit mevrouw Mieke Van Hecke zich aan bij het standpunt van de heer André Denys. Voor haar is de continuïteit evenmin een valabel argument.

De gelijke toegang tot het ambt wordt ontzegd indien men de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zou overdragen. Het advies van professor Ingrid Opdebeek dat stelde dat er geen schending van het gelijkheidsbeginsel is, had als uitgangspunt dat de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap werd aangesteld nadat deze als eerste geslaagd was in een selectieproef. Dit uitgangspunt bleek niet correct te zijn. Minister Luc Van den Bossche heeft schriftelijk meegedeeld dat er door de regering een keuze werd gemaakt uit vier op gelijke voet geplaatste kandidaten. De ombudsman overnemen betekent dus dat het Vlaams Parlement zich inschrijft in de keuze die op een bepaald ogenblik door een ander politiek orgaan werd gemaakt. Mevrouw Mieke Van Hecke vindt dit totaal onaanvaardbaar.

Het voorstel van decreet bepaalt dat de kandidaat een nuttige beroepservaring van ten minste vijf jaar moet hebben. De ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft die en zijn deskundigheid wordt niet in vraag gesteld. Mevrouw Mieke Van Hecke ontkent hem wel het recht te claimen dat hij als enige over deze nuttige ervaring beschikt. Er zijn nog kandidaten die aan de voorwaarde van de nuttige ervaring voldoen.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen kan niet akkoord gaan met de stelling dat de continuïteit geen valabel argument zou zijn. Tijdens de hoorzitting is gebleken dat het opstarten van een ombudsdienst met mensen die onvoldoende ervaring hebben, veel tijd vergt, die daardoor niet besteed kan worden aan de eigenlijke opdracht.

De taakomschrijving is anders gedefinieerd maar in de praktijk zullen de te behandelen dossiers in dezelfde lijn liggen als de dossiers die er vandaag zijn. Op dit ogenblik formuleert de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap reeds op basis van zijn dossiers suggesties tot bijsturing van de decreten.

De ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft zijn zelfstandigheid en onafhankelijkheid reeds bewezen. Dit vormt samen met de garantie van de continuïteit het belangrijkste argument voor de overdacht van de huidige ombudsman. De heer Luk Van Nieuwenhuysen pleit er voor de overgangsmaatregel goed te keuren.

De heer Gilbert Bossuyt verklaart dat hij geen enkele opmerking heeft over de werking van de ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap. Het probleem van de continuïteit stelt zich volgens hem op elk moment dat er in een vervanging moet worden voorzien. De overweging echter, dat bij overname, de betrokkene niet zal zijn aangesteld na een vergelijkend examen, heeft voor hem de doorslag gegeven om het amendement niet goed te keuren. Indien de huidige ombudsman, na deelname aan een vergelijkend examen waarin hij als eerste slaagt, wordt aangesteld zal hij versterkt zijn opdracht kunnen vervullen.

De heer Norbert De Batselier stelt dat het veranderlijkheidsbeginsel, als beginsel van openbare dienst, impliceert dat de overheid het recht heeft diensten te wijzigen of af te schaffen in het belang van de dienst. Bij het oprichten van een nieuwe dienst kan er personeel worden aangeworven. Hierover kan geen enkele discussie zijn.

Men moet in deze aangelegenheid het gelijkheidsbeginsel afwegen tegen de garantie van de continuïteit. Dit is een beleidsoptie. Door te pleiten voor een vergelijkende examen, kan de kandidatuur van de huidige ombudsman, aan wiens zijde de heer Norbert De Batselier steeds heeft gestaan om hem toe te laten zijn opmerkingen te formuleren, alleen maar via een vergelijkend examen verdedigd worden. Het slagen in het examen zal een versterking en een verdediging van de positie van betrokkene inhouden.

Het idee voor het oprichten van een parlementaire ombudsdienst vloeit volgens de heer Jos Geysels voort uit het overleg dat plaatsvond einde 1996 begin 1997. Men achtte het toen wenselijk dat de bestaande ombudsdienst zou ressorteren onder het Vlaams Parlement omdat dit ook in de meeste West-Europese landen zo wordt georganiseerd. De functie van ombudsdienst als controleur van de uitvoerende macht en gelijktijdig aangesteld worden door die uitvoerende macht, verzwakt de positie van een ombudsdienst. Het uitgebreid Bureau heeft, om de kwetsbaarheid van de ombudsdienst ten opzichte van de uitvoerende macht te verminderen, geopteerd om de ombudsdienst onder het Vlaams Parlement te laten ressorteren. Dit werd vastgelegd in een akkoord van januari 1997. Op dat moment was er geen sprake van de bestaande ombudsdienst niet over te dragen. Er is een evolutie in de geesten geweest die voortvloeit uit het debat, dat in dit parlement ontstond naar aanleiding van de voorstelling van het jaarverslag 1996 van de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap.

Dit leidt tot de paradoxale situatie dat de logische overdracht van de ombudsdienst van de uitvoerende naar de decreetgevende macht, leidt tot het verlies van jaren expertise en ervaring. De heer Jos Geysels heeft nooit meegemaakt dat, op het ogenblik dat een dienst zo bejubeld wordt, men het mandaat van de personeelsleden niet wil verlengen, zelfs niet tijdelijk.

De continuïteit kan wel in gedrang komen omdat de functie, die vooral een bemiddelingsfunctie is, te maken heeft met expertise, interpersonele netwerken en ervaring die men slechts geleidelijk kan opbouwen.

Het gelijkheidsbeginsel wordt volgens de heer Jos Geysels niet geschonden omdat de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse gemeenschap is aangesteld na een openbare oproep en een objectief examen, waarbij hij tot de beste kandidaten

behoorde. Het gaat dus helemaal niet om een primo of een politieke benoeming.

Er is een kleine functieverschuiving, maar globaal blijft de opdracht van de ombudsman dezelfde. Deze verschuivingen zijn eerder het op punt stellen van een aantal opdrachten. Het zijn echter geen wezenlijke wijzigingen.

De heer Jos Geysels vraagt waarom het tijdelijk in dienst houden van personeelsleden van een professionele werkende dienst, strijdig zou zijn met het gelijkheidsbeginsel of andere rechtsbeginselen wanneer men deze dienst van de uitvoerende naar de decreetgevende macht overdraagt.

De heer Johan De Roo stelt dat als men opteert voor een vergelijkend examen al de kandidaten ook toegang moeten hebben tot dit examen. Eerst argumenteren dat een vergelijkend examen nodig is en dan stellen dat dit voor de eerste periode niet moet worden toegepast, kan volgens de heer Johan De Roo niet.

Tijdens de hoorzitting heeft de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap zijn kandidatuur verdedigt, andere potentiële kandidaten hebben dat niet kunnen doen. Ook dit is volgens de heer Johan De Roo een schending van het gelijkheidsbeginsel als men de overgangsmaatregel zoals voorgesteld door de heer Jos Geysels goedkeurt.

De huidige ombudsman is benoemd door de regering, die bepaalde andere afwegingen heeft gemaakt om uit de vier mogelijke kandidaten een definitieve keuze te doen. Deze keuze overnemen zou in het kader van de nieuwe politieke cultuur een verkeerd signaal zijn.

De heer Norbert De Batselier verduidelijkt dat minister Luc Van den Bossche heeft meegedeeld dat de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap op basis van een objectief examen is opgenomen in de A-categorie (kandidaten uiterst geschikt voor de functie), naast enkele andere mensen. In totaal waren er dus vier mensen die zeer bekwaam bevonden werden en deze namen werden voorgelegd aan de Vlaamse regering. Binnen deze vier was er geen specifieke rangschikking. De minister heeft niet gezegd dat er andere dan louter objectieve beoordelingselementen hebben meegespeeld.

Mevrouw Mieke Van Hecke betreurt dat men verwijst naar de incidenten bij de voorstelling van het jaarverslag 1996 van de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Volgens haar

is het uitgangspunt niet geweest dat men de ombudsdienst van het ministerie zou overnemen, maar wel dat er een nood was aan een ombudsdienst gelieerd aan het Vlaams Parlement. Uit de hoorzittingen en besprekingen is echter ook duidelijk gebleken dat er in het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap een grote behoefte blijft bestaan voor de behandelingen van klachten in de eerste lijn. De bestaande dienst blijft een opdracht te vervullen hebben. De stelling dat de bestaande dienst in zijn bestaande opdracht zou overgeheveld worden doet afbreuk aan de meerwaarde van de opdracht van de tweede lijn die in dit voorstel van decreet is opgenomen.

De heer Norbert De Batselier deelt aan de commissie mee dat in zijn dossier een brief is opgenomen van 5 februari 1997, dus voor de voorstelling van het jaarverslag 1996, waarin reeds de vraag wordt gesteld of de automatische overgang van de ombudsman voor een vaste periode van zes jaar, in overeenstemming is met het gelijkheidsbeginsel en de regel van open selectie en werving van personeel.

De heer Gilbert Bossuyt herhaalt dat er geen enkel lid van zijn fractie ooit kritiek heeft gehad op de werking van de ombudsdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Hij betreurt de sfeer die hierover in de commissie wordt gecreëerd. Deze discussie toont juist aan dat het organiseren van een vergelijkend examen de juiste manier is om deze functie in te vullen. De huidige ombudsman behoudt al zijn kansen om aangesteld te worden en met de nodige verantwoording en het nodige gezag de functie uit te oefenen.

De heer André Denys ontkent dat ooit de indruk zou zijn gegeven dat de overgang van de ombudsdienst van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap automatisch zou gebeuren. In al de contacten die hij met de ombudsman heeft gehad, heeft hij daarover nooit enige zekerheid gegeven. De heer André Denys heeft geen enkel probleem met het inhoudelijke werk van deze ombudsman, maar wel met de sfeer die hij nadien gecreëerd heeft door te verklaren dat degene pleiten voor een objectieve aanwerving dit doen uit rancune. De heer André Denys verklaart nogmaals dat als de huidige ombudsman als eerste slaagt in het examen hij akkoord gaat met zijn aanstelling.

Aanvankelijk was de heer Norbert De Batselier voorstander voor de overname van de bestaande ombudsdienst. Na de gebeurtenissen is hij echter van oordeel dat het meedoen en slagen aan een vergelijkend examen de betrokkene meer autoriteit zal geven ten opzichte van deze politieke assemblee. Dit standpunt doet geen afbreuk aan de waarde van het werk van de huidige ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Om de ombudsfunctie in het Vlaams Parlement in objectiviteit en sereniteit te kunnen uitoefenen is het noodzakelijk in het vergelijkend examen te slagen.

De heer Jos Geysels herhaalt uitdrukkelijk dat de eerste teksten expliciet beoogden de huidige dienst van de uitvoerende naar de decreetgevende macht over te hevelen, op voorwaarde dat de betrokken personeelsleden dit wensten. Zijn voorstel is een tijdelijke maatregel die geen afbreuk doet aan het principe van het examen. Bij de benoeming destijds van de ombudsman van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap heeft zijn fractie nooit gezegd dat dit een politieke benoeming is. Hij vindt het bijzonder cynisch dat nu sommigen in het Vlaams Parlement suggereren dat dit wel een politieke benoeming zou zijn, terwijl bij de aanstellingen diezelfde den stelligste zouden hebben ontkend.

Het amendement tot invoeging van een nieuw artikel 22bis wordt verworpen met 9 stemmen tegen 3.

Artikel 23

De commissie beslist dat de vacature pas kan worden aangekondigd na 1 september 1998.

Artikel 23 wordt unaniem aangenomen met 12 stemmen.

III. Eindstemming

Het geamendeerde voorstel van decreet wordt aangenomen met 9 stemmen bij 3 onthoudingen.

De heren Jos Geysels en Luk Van Nieuwenhuysen delen mee dat hun respectieve fracties zich, na het

verwerpen van het amendement tot overname van de huidige ombudsman, opnieuw zullen beraden over het standpunt dat zal worden ingenomen bij de behandeling van het voorstel in de plenaire vergadering.

De verslaggever,

De voorzitter,

Johan DE ROO

Norbert DE BATSELIER

TEKST AANGENOMEN DOOR DE COMMISSIE**HOOFDSTUK I****Algemene bepalingen****Artikel 1**

Dit decreet regelt een gemeenschaps- en gewest-aangelegenheid.

Artikel 2

Er bestaat bij het Vlaams Parlement een Vlaams ombudsman voor de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest, hierna Vlaams ombudsman te noemen.

Indien dit ambt wordt uitgeoefend door een vrouw, kan zij Vlaamse ombudsvrouw genoemd worden.

HOOFDSTUK II**De Vlaamse ombudsman****AFDELING 1****Opdracht****Artikel 3**

De Vlaamse ombudsman heeft als opdracht :

- 1° klachten te onderzoeken over de handelingen en de werking van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest en daarbij bemiddelend op te treden ;
- 2° dóór te verwijzen naar andere bevoegde instanties, voorzover het geen klacht betreft ;
- 3° op basis van de bevindingen, gedaan bij de uitvoering van de opdrachten, bedoeld in 1°, voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening van de administratieve overheden van de Vlaamse Gemeenschap en het Vlaamse Gewest te verbeteren en verslag uit te

brengen overeenkomstig de artikelen 16, § 2, en 18 ;

- 4° de hem ter kennis gebrachte overtredingen van de deontologische code door de Vlaamse volksvertegenwoordigers, te melden aan de voorzitter van het Vlaams Parlement.

Het behandelen van klachten over het algemeen beleid of over de decreten, besluiten en reglementen behoort niet tot zijn opdracht.

De Vlaamse ombudsman kan zijn bevoegdheid eveneens uitoefenen ten aanzien van andere administratieve overheden, telkens wanneer zij door decreten of reglementen worden belast met taken die tot de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest behoren.

In dit decreet wordt onder administratieve overheid verstaan : een administratieve overheid als bedoeld in artikel 14 van de gecoördineerde wetten op de Raad van State.

AFDELING 2**Benoeming****Artikel 4**

§ 1. De Vlaamse ombudsman wordt na een openbare oproep tot kandidaatstelling benoemd door het Vlaams Parlement voor een periode van zes jaar. Het mandaat kan éénmaal voor eenzelfde periode verlengd worden.

§ 2. Om tot Vlaams ombudsman te kunnen worden benoemd, moet de kandidaat aan de volgende voorwaarden voldoen :

- 1° Belg zijn ;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten ;
- 3° houder zijn van een diploma dat toegang verleent tot een ambt van niveau A bij de diensten van het Vlaams Parlement ;
- 4° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt ;

5° slagen voor de vergelijkende selectieproeven die door of in opdracht van het Vlaams Parlement worden georganiseerd ;

6° drie jaar voor de oproep tot kandidaatstelling geen bij verkiezing verleend openbaar mandaat hebben vervuld.

In dit decreet wordt met een bij verkiezing verleend openbaar mandaat gelijkgesteld : het ambt van buiten de gemeenteraad benoemde burgemeester, een mandaat van bestuurder in een instelling van openbaar nut, het ambt van regeringscommissaris, het ambt van gouverneur, adjunct-gouverneur of vice-gouverneur, het ambt van federaal, gemeenschaps- of gewestminister, het ambt van staatssecretaris of gewestelijk staatssecretaris of een mandaat bij de Europese Unie.

Artikel 5

De ombudsman legt in handen van de voorzitter van het Vlaams Parlement de volgende eed af : "Ik zweer getrouwheid aan de Koning, gehoorzaamheid aan de Grondwet en aan de wetten van het Belgische volk."

AFDELING 3

Onverenigbaarheden

Artikel 6

Het ambt van Vlaams ombudsman is onverenigbaar met elk ander mandaat of ambt of elke andere functie, ook als die onbezoldigd zijn.

AFDELING 4

Einde van het mandaat

Artikel 7

Het Vlaams Parlement kan het mandaat van de Vlaamse ombudsman beëindigen :

1° op zijn verzoek ;

2° wanneer hij de leeftijd van 65 jaar bereikt ;

3° wanneer zijn gezondheidstoestand de uitoefening van de functie ernstig in gevaar brengt.

Het Vlaams Parlement zet de Vlaamse ombudsman af :

1° wanneer hij één van de ambten, functies of mandaten, bedoeld in artikel 6 aanvaardt ;

2° om ernstige redenen.

AFDELING 5

Ambtelijk statuut

Artikel 8

Binnen de grenzen van zijn bevoegdheid is de Vlaamse ombudsman volledig onafhankelijk en neutraal en kan hij van geen enkele overheid instructies of bevelen ontvangen.

De Vlaamse ombudsman kan niet uit zijn ambt worden ontheven of aan enig onderzoek worden onderworpen wegens het uiten van zijn mening of het verrichten van handelingen, bij de normale uitoefening van zijn functie.

Artikel 9

De Vlaamse ombudsman, de personeelsleden van de ombudsdienst en de deskundigen bedoeld in artikel 15, § 3, moeten hetgeen hun tijdens de uitoefening van hun functie vertrouwelijk wordt meegedeeld, geheimhouden.

Artikel 10

Indien hij een belangrijke tekortkoming vaststelt bij de uitoefening van zijn functie die tot een tuchtsanctie kan leiden, brengt hij die ter kennis van de bevoegde administratieve overheid.

AFDELING 6

Geldelijk statuut

Artikel 11

De Vlaamse ombudsman heeft het geldelijk statuut

van de raadsheren van het Rekenhof. De wet van 21 maart 1964 betreffende de wedden van de leden van het Rekenhof is op hem van overeenkomstige toepassing.

De pensioenregeling van de tijdelijke ambtenaren van het Vlaams Parlement, zoals vervat in het statuut van het personeel van het Vlaams Parlement, is van toepassing op de ombudsman.

HOOFDSTUK III

Het onderzoek van de klachten

Artikel 12

§ 1. Ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon kan schriftelijk of mondeling bij de Vlaamse ombudsman een klacht indienen over de handelingen of de werking van een administratieve overheid als bedoeld in artikel 3. De belanghebbende moet vooraf contact zoeken met die overheid om genoegdoening te krijgen.

§ 2. Indien de klacht betrekking heeft op een andere administratieve overheid dan de overheid, bedoeld in artikel 3, meldt de Vlaamse ombudsman onverwijld aan de klager dat hij onbevoegd is om de klacht te behandelen, en deelt hem mee welke administratieve overheid of dienst volgens hem bevoegd is.

Artikel 13

§ 1. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer de klacht betrekking heeft op feiten die zich meer dan een jaar vóór het indienen van de klacht hebben voorgedaan. Indien over de zaak een administratief of gerechtelijk beroep werd ingesteld, dan wordt in die termijn van één jaar de duur van de procedure niet meegerekend.

§ 2. De Vlaamse ombudsman neemt een klacht niet in behandeling wanneer :

- 1° de identiteit van de klager niet bekend is ;
- 2° de klager kennelijk geen enkele poging heeft gedaan om van de betrokken administratieve overheid genoegdoening te krijgen ;
- 3° de klacht kennelijk ongegrond is ;

4° de klacht betrekking heeft op de arbeidsbetrekkingen, de werkomstandigheden of de rechtspositieregeling van de personeelsleden van de betrokken administratieve overheid ;

5° de klacht betrekking heeft op feiten die het voorwerp uitmaken van een gerechtelijke procedure.

§ 3. Het onderzoek van een klacht wordt opgeschort wanneer omtrent de feiten een beroep bij een rechtscollège of een georganiseerd beroep werd ingesteld.

De administratieve overheid stelt de Vlaamse ombudsman in kennis van het ingestelde beroep en van het gevolg dat eraan gegeven wordt.

Als een beroep is ingesteld, brengt de Vlaamse ombudsman de klager onverwijld op de hoogte van de opschorting van de behandeling van zijn klacht.

De indiening en het onderzoek van een klacht schorsen noch stuiten de termijnen voor het indienen van een administratief beroep, dat georganiseerd is op grond van de bevoegdheid van de Vlaamse Gemeenschap of het Vlaamse Gewest.

Artikel 14

De Vlaamse ombudsman deelt de klager onverwijld schriftelijk mee of hij de klacht al dan niet behandelt. De weigering om een klacht te behandelen wordt gemotiveerd.

De ombudsman stelt de administratieve overheid in kennis van de klacht die hij wil onderzoeken.

Artikel 15

§ 1. De Vlaamse ombudsman kan de administratieve overheid waaraan of de ambtenaren aan wie hij in het kader van zijn opdracht vragen richt, een dwingende termijn opleggen voor het beantwoorden van die vragen.

§ 2. De Vlaamse ombudsman kan bij het onderzoek van een klacht ter plaatse de nodige vaststellingen doen en de overlegging vragen van alle stukken en inlichtingen die hij dienstig acht voor de behandeling van de klacht.

De Vlaamse ombudsman kan ter plaatse bij de betrokken administratieve overheid alle nodige informatie inwinnen en kan de betrokkenen horen.

De in het voorgaande lid genoemde personen zijn ten aanzien van de ombudsman ontheven van hun plicht tot geheimhouding in verband met feiten waarvan zij kennis hebben en gegevens waarover zij beschikken door hun staat of beroep.

§ 3. De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.

Artikel 16

§ 1. De Vlaamse ombudsman treedt bemiddelend op. Hij tracht de standpunten van de klager en de administratieve overheid te verzoenen.

§ 2. Hij kan aan de administratieve overheid aanbevelingen doen om herhaling van de feiten die aanleiding gaven tot de klacht te voorkomen.

Indien de Vlaamse ombudsman niet akkoord kan gaan met de uiteindelijke beslissing van de administratieve overheid, kan hij hierover verslag uitbrengen bij de functioneel bevoegde Vlaamse minister.

Artikel 17

De klager wordt door de diensten van de Vlaamse ombudsman geregeld geïnformeerd over het verloop van het onderzoek van zijn klacht en over het uiteindelijke gevolg dat eraan wordt gegeven.

HOOFDSTUK IV

Verslaggeving aan het Vlaams Parlement

Artikel 18

De Vlaamse ombudsman brengt ten minste éénmaal per jaar vóór 30 juni schriftelijk verslag uit bij het Vlaams Parlement over zijn werkzaamheden. Dat verslag bevat de aanbevelingen die de ombudsman nuttig acht en vermeldt de eventuele moeilijkheden die hij bij de uitoefening van zijn opdracht ondervindt.

De identiteit van klagers en van personeelsleden van de administratieve overheden mag niet in het verslag worden vermeld.

Het verslag van de Vlaamse ombudsman wordt door het Vlaams Parlement openbaar gemaakt.

Artikel 19

De Vlaamse ombudsman kan al dan niet op eigen verzoek te allen tijde door het Vlaams Parlement worden gehoord.

HOOFDSTUK V

Diverse bepalingen

Artikel 20

Het Vlaams Parlement stelt jaarlijks op voorstel van de ombudsman de kredieten vast die nodig zijn voor de werking van zijn dienst.

Artikel 21

De personeelsformatie en het statuut van het personeel van de ombudsdienst worden door het Vlaams Parlement vastgesteld op voorstel van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst vervullen hun opdracht onder leiding van de ombudsman.

De personeelsleden van de ombudsdienst hebben in de uitoefening van ombudstaken dezelfde bevoegdheden als de Vlaamse ombudsman.

Artikel 22

De Vlaamse ombudsman stelt een huishoudelijk reglement op voor de werking van zijn diensten. Dat reglement wordt door het Vlaams Parlement goedgekeurd en gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Artikel 23

Dit decreet treedt in werking op 1 september 1998.

BIJLAGEN

HOORZITTINGEN

over het voorstel van decreet houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst

VERSLAG

namens de Commissie voor Reglement en Samenwerking
uitgebracht door de heer Johan De Roo

Sprekerslijst

- De heer Bernard Hubeau, ombudsman van Antwerpen-Stad
- Mevrouw Rita Passemiers, ombudsvrouw van de stad Gent
- De heer Jan Goorden, ombudsman Vlaamse Gemeenschap
- Mevrouw Anne-Marie Vriends, ombudsvrouw van de VDAB
- Mevrouw Ankie Vandekerckhove, ombudskoördinator Kind en Gezin
- De heer Jan Peumans, directeur marketing en strategie van De Lijn

De hoorzittingen vonden plaats op woensdag en donderdag 18 en 19 februari 1998

Vergadering van woensdag 18 februari 1998

De voorzitter : Zoals overeengekomen zullen we vandaag en morgen hoorzittingen houden rond het voorstel van decreet houdende instelling van de Vlaamse ombudsdienst. We zullen vandaag de heer Hubeau horen, ombudsman van de stad Antwerpen en mevrouw Passemiers, ombudsvrouw van de stad Gent.

De heer Bernard Hubeau, ombudsman van de stad Antwerpen : Het is niet zo gemakkelijk om de parlementsleden een toelichting te geven omdat reeds een voorstel van decreet voorligt en er toch werd geopteerd een aantal lokale ombudslieden uit te nodigen. We hebben een scenario afgesproken voor het verloop van deze hoorzitting. Ik vertrek van de krachtlijnen voor het functioneren van de ombudslieden zoals het besproken werd op het permanent overleg ombudslieden (POOL). Daarna willen we de voorliggende teksten toetsen aan de algemene beginselen die uit dit overleg voortkwamen. Mevrouw Passemiers zal iets meer zeggen over het opereren van de ombudsdienst op het terrein van de gemeenten.

Al betekent het Scandinavisch woord man in het Nederlands mens, toch hebben wij het over ombudslieden om de verwarring over ombudsman of ombudsvrouw te vermijden. Op dit ogenblik zijn er een vijftal steden en gemeenten met een ombudsfunctie, namelijk Antwerpen, Leuven, Gent, Brugge en Mechelen. Het gaat telkens om steden met een redelijk aantal inwoners en met een serieuze stedelijke problematiek. Antwerpen heeft daarbij het voortouw genomen. Nu hebben we een voorlopig eindpunt bereikt. We willen doordenken over de manier waarop we op termijn de lokale ombudsfunctie verder vorm willen geven.

Eerst wil ik ingaan op een aantal trends in het ombudslandschap.

Het gaat om een fenomeen dat aan saturatie toe is. Er zijn op dit ogenblik een dertigtal ombudslieden over heel het land. Bij het federale ministerie van Binnenlandse Zaken is zelfs het idee gegroeid om een meldpunt voor ombudslieden op te richten. Men vreest immers dat de burger door het bos de bomen niet meer zal zien. Het saturatiepunt is nog niet echt bereikt, maar we moeten hiervoor wel waakzaam blijven.

Bij de ombudslieden maar ook bij andere instanties bestond de roep om een representatief forum op te richten. Daaruit is het permanent overleg ombudslieden ontstaan.

Een derde trend is de professionalisering. Als men er boeken over professionalisering op naslaat, stelt men vast dat we nu in een welbepaalde fase van de professionalisering zitten. Een groep gaat zich bepaalde basiskennissen eigen maken en gaat een statuut opstellen. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen "echte" en "valse" ombudslieden, naargelang ze al dan niet passen binnen dat statuut.

Er wordt ook meer en meer gekeken naar het onderscheid tussen publieke en private ombudslieden. De vraag is of dit op termijn misschien niet tot een andere taakomschrijving kan leiden van ofwel de publieke dan wel de private sector.

Er dient ook een onderscheid gemaakt te worden tussen kern- en nevenactiviteiten. Op lokaal vlak lopen bij veel ombudslieden de informatie- en klachtentaak door elkaar. De ombudslieden zijn dan ook vragende partij om een onderscheid te maken tussen de kern- en de informatietaken en deze laatste aan anderen toe te bedelen. De Vlaamse Gemeenschap is op dat vlak een voorloper en heeft een duidelijk onderscheid tussen de ombuds- en de informatietaak.

Er is ook een internationale ontwikkeling en dimensie. Er is niet alleen overleg tussen de lokale en de federale ombudslieden, maar het permanent overleg ombudslieden probeert ook te putten uit de internationale activiteiten om op die manier de kenmerken van de ombudsfunctie beter te kunnen omschrijven. In het internationale kader is men immers reeds vele jaren bezig met de wetenschappelijke begeleiding van de ombudslieden.

Bij het werken aan een nieuw decreet is het belangrijk om rekening te houden met de principes die de dertig ombudslieden in België hebben opgesteld. Het gaat om een viertal principes die we telkens in het jaar-

verslag opnemen : het zijn immers belangrijke krachtlijnen voor de verdere invulling van de functie van de ombudsman.

Het eerste beginsel is dat "de ombudsman als tweedelijnsinstantie ten dienste staat van het publiek en dat hij optreedt als beroepsinstantie wanneer een eerste contact is fout gelopen". De eerstelijnsfunctie dient te liggen bij de openbare dienst. Het publiek dient dus het eerste contact te hebben met deze dienst en pas wanneer dit niet lukt, kan de ombudsman als beroepsinstantie optreden. Ik herhaal dat de Vlaamse Gemeenschap een belangrijke voortrekker is geweest om de informatie- en klachtenfunctie van elkaar te scheiden. Het voorstel van decreet zet deze lijn verder.

Een tweede belangrijk beginsel is de onafhankelijkheid : "Hij/zij moet in alle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoren o.m. een reële onderzoeksbevoegdheid en de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren die bedoeld zijn om herhaling van de vastgestelde gebreken te voorkomen".

Een eerste element is dat de ombudsman dient te kunnen beschikken over de nodige middelen. Daarbij gaat het niet alleen om financiële middelen maar ook om de mogelijkheid om vrij en in volle onafhankelijkheid te kunnen opereren. Ten tweede dient hij of zij te beschikken over een reële onderzoeksbevoegdheid. Het voorstel van decreet is op dat vlak te rade gegaan bij de federale wetgeving. Dit luik is een goed voorbeeld van een reële onderzoeksbevoegdheid. Het derde en belangrijkste element is de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren. Het gaat daarbij niet alleen om dossiergebonden aanbevelingen, maar ook om een initiatiefbevoegdheid. De ombudsman dient te beschikken over de mogelijkheid om de uit de klachten vastgestelde gebreken proberen te verhelpen. Daarbij gaat het om een moeilijk evenwicht tussen het nemen en het krijgen van de nodige ruimte om dit te doen. De ombudsman dient immers de nodige ruimte te bewaren ten opzichte van de publieke overheid, de gebruiker en het ambtelijk korps. Hij of zij dient bijvoorbeeld toe kijken op de werking van dit korps om na te gaan of de klachten van de burgers terecht zijn. Vaak is dat een moeilijke evenwichtsoefening. De ombudsfunctie staat of valt evenwel met de onafhankelijkheid.

Een derde beginsel is de onderzoeks- en beoordelingsfunctie : "De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten en reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van de billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen. In deze zin is hij drager van hervormingen in functie van de verworven ervaring."

De ombudsman is dus gebonden door het onderzoeksgeheim en dient het onderzoek in volledige objectiviteit te voeren. Wat is objectiviteit ? Ik denk dat dit een begrip is dat door de mensen zelf dient ingevuld te worden. Verder werkt de ombudsman op grond van wettelijke teksten. Het toetsingskader is de zorgvuldigheid en de billijkheid. In het voorstel van decreet is deze waardemeter goed verwoord. Hij of zij zoekt naar praktische oplossingen en is de drager van hervormingen. De ombudsman gaat na waartoe de klachten leiden en stelt hervormingen voor. In het voorstel van decreet is de relatie met de wetgevende macht opgenomen. Dit is belangrijk om voorstellen te kunnen doen.

Het vierde beginsel is ook een basisfunctie, met name de publieke verslaggeving van de ombudsman : "Ten slotte stelt de ombudsman periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek."

De ombudsman werkt een heel jaar door op de achtergrond. Eén keer per jaar drijven zijn werkzaamheden boven via het activiteitenverslag. Dit is een jaarlijks sleutelmoment waarbij een aantal aanbevelingen worden losgetrokken van het dossier. Het is belangrijk dat dit jaarverslag voor het publiek toegankelijk is. In privé-bedrijven is het verslag vaak bestemd voor de directie die aan de hand daarvan het product probeert te verbeteren. Dit is echter een verenging van de ombudsfunctie. Ik vind dat men deze ruimer dient in te vullen. De publieke dimensie is belangrijk.

Wanneer we dit alles toepassen op het voorstel van decreet, kan ik alleen maar positief zijn. Het is een evenwichtige tekst geworden, die de inhoud van de functie goed weergeeft. De onafhankelijkheid wordt versterkt door de inbedding in de decreetgevende macht en weerspiegelt de loskoppeling tussen informatieverstrekking en klachtenbehandeling. Ook positief is de verruiming naar de Vlaamse openbare instellingen.

gen (VOI's), die samen met de administratie het gelaat van de Vlaamse overheid zijn. Het is daarnaast ook goed dat de ombudspersoon geen taken krijgt in verband met de openbaarheid van bestuur.

Ik had hierbij nog enkele concrete bedenkingen. Erg positief is de link met de deontologische code. In de code wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen dienstbetoon en de tussenkomsten van de ombudsdiensten. Bovendien moet de ombudsdienst de naleving van de deontologische code in zekere mate controleren, en is zijn taak anderzijds in dat verband niet te uitgebreid.

Het is ook goed dat de administratieve overheid als bevoegdheidscriterium wordt aangeduid. Positief zijn de medebewindstaken met andere overheden, wat ons op weg zet om na te denken over de relatie tussen de Vlaamse en de lokale ombudslieden. Wij zijn zeker vragende partij voor een netwerk van lokale ombudslieden, al hoeft dit niet te betekenen dat zelfs de kleinste gemeenten een ombudspersoon hebben. Eveneens goed is de omschrijving van het mandaat en van de benoemingscriteria.

Bij de bepalingen over de sperperiode heeft de Raad van State opmerkingen geformuleerd, maar ik blijf juridische vraagtekens hebben bij de voorliggende tekst. Volgens mij rijzen hier grondrechtelijke problemen.

De kerntaken van de ombudsdienst moeten doorverwijzing, advies en bemiddeling, en aanbeveling zijn. In de voorbereidende werken dook ook nog de informatietaak op, maar die zou geschrapt moeten worden. Wanneer wij ons terdege bezighouden met de kerntaken is er geen ruimte meer over voor de informerende functie. Dat is dan ook een taak voor anderen. De informatiefunctie komt gelukkig niet meer voor in de decreettekst, maar dit moet eveneens duidelijk gemaakt worden aan het publiek. Wij voeren een tweedelijnsfunctie uit, en geen eerstelijnsfunctie.

Mevrouw Rita Passemiers, ombudsvrouw van de stad Gent : Eind 1991 of begin 1992 schreef ik een lezersbrief naar een paar kranten, omdat ik het onbegrijpelijk vond dat de toenmalige Vlaamse Raad een decreet maakte om de ombudsman te installeren bij de uitvoerende macht en niet bij het parlement. Ik juich uw voorstel van decreet dus toe. Nog beter is de ombudsman in de grondwet te voorzien, maar de vraag is of men een Vlaamse ombudsman in de federale grondwet kan inbouwen. Het Zweeds model van een ombudsdienst bij het parlement, biedt de meeste garanties op onafhankelijkheid.

Ik juich dit voorstel van decreet toe omdat het de slagkracht en onafhankelijkheid van de ombudsman vergroot. Spijtig is dat het zo laat komt, waardoor de wijziging vatbaar is voor allerlei interpretaties. Er zijn nog een paar punten waarbij ik bedenkingen heb.

Ten eerste over de bevoegdheid van de Vlaamse ombudsman. Zijn slagkracht wordt zeker vergroot door de bevoegdheid uit te breiden tot de VOI's, wat voor een ombudsman bij de uitvoerende macht niet mogelijk is. Ik ben blij dat ik in de praktijk een burger kan doorverwijzen naar de Vlaamse ombudsman wanneer het gaat om VOI's zoals de Vlaamse Milieumaatschappij, Aquafin, de VDAB en nog andere instellingen. Ik verwijs burgers nu al door naar de ombudslieden van deze instellingen, maar zij keren soms terug omdat ze met de klacht afgescheept te zijn. Zelf heb ik ook ervaringen in dezelfde zin. De ombudslieden bij de VOI's doen hun best, maar ze behoren tot de instelling en zitten in een uitzonderlijk moeilijke situatie. Ik beschouw een onafhankelijke ombudsman trouwens als een beroepsinstantie, en klachtenbehandeling binnen de dienst komt op de eerste plaats. Die klachtenbehandeling is niet overbodig. Pas als het binnen de dienst niet opgelost wordt, komt de Vlaamse ombudsman tussenbeide. Alleen is de naam ombudsman misleidend voor de burger.

Positief in het decreet is ook dat de ombudsman niet meer het overleg nodig heeft van de leidende ambtenaar om een dossier in te kijken. Er is altijd overleg, maar de leidende ambtenaar is niet altijd toeschietelijk om een dossier te sturen, waardoor je als ombudspersoon je werk niet goed kan doen. Het decreet is hierover gelukkig erg duidelijk.

Dat klachten over inzagerecht van bestuursdocumenten naar een speciale commissie gaan, is een beperking van de bevoegdheid van de ombudsman. Ik zit echter te wachten op een uitbreiding van de bestaande commissie voor toegang tot bestuursdocumenten, die tot nu bevoegd is voor het federale niveau. Een uitbreiding tot de gemeentelijke documenten is gepland voor midden dit jaar. Als de burger het niet eens is

met de commissie is er altijd nog beroep mogelijk bij de Raad van State. Tot nu toe heb ik vragen over inzagerecht in gemeentelijke documenten doorgespeeld naar een onafhankelijke expert. Als de bevoegdheid van de bestaande commissie wordt uitgebreid, krijgen we het oordeel van meer dan één persoon. Ze moet zichzelf echter ook een redelijke termijn blijven stellen voor het beantwoorden van vragen, nu is dat een maand. In deze aangelegenheid heeft de ombudsman een verwijfsfunctie.

De Vlaamse ombudsman is onafhankelijk en neutraal en hij kan – binnen zijn bevoegdheid – van geen enkele overheid instructies ontvangen. Het parlement bepaalt de grenzen van zijn bevoegdheid. Klachten met betrekking tot de deontologische code moeten doorgestuurd worden naar de voorzitter en verschijnen niet in het jaarverslag. De ombudsman zal de burger melden dat hij dit soort klachten niet mag behandelen. De burger blijft echter met heel wat vragen zitten. Zal de burger – die recht heeft op duidelijkheid – een antwoord krijgen van de voorzitter ? Bij een ongegronde klacht heeft ieder parlements lid er bovendien belang bij dat de burger dat weet.

De ombudsman aangesteld door de uitvoerende macht, verkeert in een kwetsbare maar duidelijke positie. Hij kan op elk moment ontslagen worden en tegen zijn ontslag in beroep gaan bij een arbeidsrechtbank. In dit voorstel van decreet is de rechtspositie onduidelijk. De Vlaamse ombudsman kan ontslagen worden om ernstige redenen. Dit is een vrij algemeen en voor discussie vatbaar begrip. Kan de ombudsman in beroep gaan ? Wat is zijn sociale rechtspositie ?

De Europese ombudsman wordt aangesteld door het Europees parlement, maar het Hof van Justitie beslist over zijn ontslag om ernstige redenen. Is het niet aangewezen om hier ook een onafhankelijke derde aan te duiden ? Of is dit niet haalbaar in ons land ?

De ombudsman kan na 6 jaar opnieuw worden aangesteld voor één periode. Dit kan een impact hebben op zijn onafhankelijke positie, maar daartegenover staat dat een contract van onbepaalde duur voor andere onzekerheden zorgt. In Frankrijk heeft men de periode langer gemaakt, maar daar is de mediateur niet opnieuw verkiesbaar.

Een sperperiode is in sommige omstandigheden zeker te verantwoorden. Maar is een sperperiode van twee keer drie jaar nog redelijk en billijk ? Iedere burger heeft het recht zich verkiesbaar te stellen, dat wordt bepaald door de Grondwet, het Internationaal Verdrag over Burgerlijke en Politieke Rechten en het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens. Door een sperperiode na de functie in te stellen, kan niet iedereen zich verkiesbaar stellen. Door een sperperiode voor de functie in te stellen, sluiten we ook een aantal mensen uit, maar ze mogen zich toch nog verkiesbaar stellen. Een sperperiode na het mandaat is nuttig, maar ik twijfel aan de wettelijkheid ervan. Het is ook moeilijk te aanvaarden dat regeringscommissarissen, gouverneurs en bestuurders van openbare instellingen uitgesloten worden. Dit betekent immers dat dit politieke benoemingen zijn. Hoe zit het eigenlijk met de depolitisering ?

Een ombudsman moet onafhankelijk kunnen optreden, moet voldoende tijd hebben voor de behandeling van de klachten en moet adviezen kunnen formuleren. Deze functie mag daarom niet gecombineerd worden met om het even welke andere – al dan niet bezoldigde – opdracht. In artikel 6 van het decreet heeft men het over de onverenigbaarheid met een aantal functies, terwijl in artikel 4, paragraaf 3 staat dat deze functie onverenigbaar is met om het even welke functie. Om alle verwarring te vermijden dient de verhouding tussen deze twee bepalingen uitgeklaard te worden.

Nergens in dit voorstel staat dat het vorige decreet en de betreffende uitvoeringsbesluiten worden opgeheven bij de inwerkingtreding van dit decreet. Theoretisch zouden beide ombudsmannen dus naast elkaar kunnen blijven bestaan. Ik vermoed dat dit niet de bedoeling is.

De heer Filip Dewinter : Beide sprekers hebben het gehad over de sperperiode van drie jaar. Ik begrijp hun juridische opmerkingen, maar niemand kan ontkennen dat een ombudsman zich zo objectief en neutraal mogelijk moet opstellen. Volgens mij is de sperperiode dus noodzakelijk. Zien de sprekers andere mogelijkheden om dit vast te leggen ? Ik denk bijvoorbeeld aan bepaalde afspraken terzake die we kunnen maken, los van het decreet. Misschien kunnen we het vermelden in een soort deontologische code voor de ombudsman ?

In Antwerpen is een hele discussie aan de gang over een aantal uitspraken die de ombudsman heeft gedaan tijdens zijn mandaat. De ombudsman is iemand met heel wat ervaring, en de stap naar een politiek geladen uitspraak is klein. De ombudsman moet zich tijdens zijn mandaat ook onafhankelijk opstellen. Wat is uw mening daarover ? Moeten we dit voorzien in het decreet ?

Mevrouw Mieke Van Hecke : Mijn eerste vraag sluit aan bij de opmerking van de heer Dewinter. Er zijn problemen in verband met de sperperiode. Wij zijn volgens mij niet bevoegd om bijkomende verkiesbaarheidsvoorwaarden te stellen.

Tijdens de twee uiteenzettingen heb ik elementen teruggevonden voor de vraag die ik hier wil stellen. Het gaat over de terminologische verwarring tussen klachtenfunctie en ombudsfunctie. De klachtenfunctie houdt verband met de interne kwaliteitsbewaking die de diensten zichzelf opleggen. Zo blijft binnen een VOI een vorm van klachtendienst noodzakelijk. Wanneer de eerstelijnsfunctie vervuld is, kunnen de ombudsmannen de tweedelijnsfunctie invullen. Ik blijf echter zitten met een principiële vraag. Blijft de Vlaamse administratie, al dan niet gedecentraliseerd, behoefte hebben aan een interne klachtendienst ?

Op die manier kan de ombudsman van het Vlaams Parlement beter de overstijgende rol op het niveau van de tweedelijnsfunctie vervullen. Toen de universiteiten van Antwerpen tot samenwerking besloten, werd een superrektor aangesteld om de werking te sturen. Wat is uw mening over een Vlaamse superombudsman die waakt over de kwaliteitsbewaking van het geheel ?

De heer Hubeau deed geen uitspraak over wat voor hem de beste weg is : dossiergebonden aanbevelingen of algemene aanbevelingen. Volgens mij zou de Vlaamse ombudsman algemene aanbevelingen moeten kunnen doen.

De heer Tuur Van Wallendael : Er wordt gewezen op het gevaar van een proliferatie van ombudsmannen. Dit is inderdaad niet denkbeeldig. Voorts komt de rechtsgelijkheid in gevaar. Wanneer er in 5 steden een ombudsman komt, ontberen ongeveer 300 gemeenten een dergelijke dienst. Zijn de normen in de 5 steden gelijk ? In Nederland is er regelmatig overleg tussen de ombudsdiensten om de normen op elkaar af te stemmen. Voor welke oplossing wordt geopteerd ? Men kan geen 389 ombudsmannen creëren. Misschien kunnen we met een intercommunale ombudsfunctie werken. Of misschien kunnen sommige gemeenten een stukje van hun bevoegdheden overhevelen naar de Vlaamse ombudsman. Moet er geen tweede decreet komen, een soort kaderdecreet, dat als basis dient voor de gemeenten die een ombudsdienst willen oprichten ?

De heer Francis Vermeiren : Ik heb een vraag aan mevrouw Passemiers. Veel mensen zagen de ombudsdienst in het begin als een soort veredeld dienstbetoon. Is er een evolutie in de klachten merkbaar ? Beseften de mensen inmiddels dat de ombudsdienst iets anders doet dan het verlenen van bijstand ?

Mevrouw Van Hecke en ook anderen vestigden al de aandacht op het grondwettelijk recht om verkozen te worden en de sperperiode voor de Vlaamse ombudsman. We zitten in een moeilijke positie. Mevrouw Passemiers gaat akkoord met een sperperiode voor het mandaat. Meent zij dat de positie van ombudsman een goede aanloop is naar een eventuele andere carrière ? Heeft zij al zin gekregen in een andere baan ?

De heer Jos Geysels : Ik heb een opmerking over de rechtspositie van ombudsmannen. Artikel 7 heeft het over ernstige redenen. Hoe kunnen we een decretale oplossing geven aan het gestelde probleem ? In verband met de sperperiode zegde de Raad van State dat we moeten opletten met de verkiesbaarheidsvoorwaarden. Die moeten namelijk redelijkerwijs evenredig zijn met het beoogde doel, namelijk de vrijwaring en de versterking van de onafhankelijkheid van de ombudsfunctie. Is dit het geval in het voorliggende ontwerp ? Men dient wel een verschil te maken tussen de periode voor en na het ambt.

Er is bij de Vlaamse overheid een plan geweest om per verzorgingsgebied van 30.000 tot 50.000 mensen een ombudsdienst op te richten. Denken de ombudsmannen ook in die richting en moet dit met een (kader)-decreet worden geregeld ?

De heer Johan De Roo : De heer Hubeau merkte op dat in de derde functie wordt vermeld dat onderzoek en oriëntering naar nieuwe oplossingen en maatregelen moeten leiden. In hoeverre is dit werkelijkheid ?

Stel dat er veel mensen bij de ombudsman komen met hetzelfde probleem en dat u daar een nota voor het gemeentebestuur over maakt, in welke mate wordt daar dan rekening mee gehouden ? Respekteert men uw onafhankelijk optreden ? Of is het enkel een theoretische benadering die moeilijk, maar toch wenselijk is ?

De voorzitter : Ik wil meer duidelijkheid over het soort aanbevelingen. De heer Hubeau zegde dat er aanbevelingen per dossier of naar aanleiding van enkele dossiers waarin dezelfde structuur zit, kunnen zijn. Daarnaast zijn er de algemene aanbevelingen. Ik neem aan dat die niet op basis van een dossier worden gemaakt. Hoe worden deze aanbevelingen dan omschreven ? Is het zo dat de dienst samenkomt en een aanbeveling formuleert ? Zo zou de Vlaamse ombudsman dan het Vlaams Parlement kunnen aanbevelen een decreet zus of zo te herschrijven. Of houden ze toch verband met een aantal ervaringen ? In dit laatste geval sluiten ze aan bij een dossier. Wat is dan het verschil met de eerste soort aanbevelingen ?

Over de rechtspositie hebben we al een discussie gehad. Wij kozen voor de benadering waarin sprake is van ernstige redenen omdat dit begrip terug te vinden is in het arbeidsrecht. Als de rechtspositie beter kan omschreven worden, zijn wij vragende partij. De kwetsbaarheid van de ombudsman wordt ondermijnd omdat artikel 7 wel zegt hoe een mandaat stopgezet wordt. Maar er is geen beroepsinstantie. Dit moet verder uitgewerkt worden zodat aan een aantal opmerkingen tegemoet kan worden gekomen.

Wij zijn ons bewust van de zwakte in de paragraaf over de sperperiode. Voor de periode voor de indiensttreding lijkt er geen probleem te zijn : wie niet akkoord gaat met die voorwaarde, stelt zich geen kandidaat. Over de sperperiode na het mandaat is er mogelijk wel een vraag. Maar is het niet zo dat wanneer men zich kandidaat stelt, men dit als gedragscode aanvaardt en men het er dus eens mee is. Zo hebben wij het althans geïnterpreteerd.

Er werd een aantal vragen gesteld over de klachten met betrekking tot de deontologische code. Deze klachten worden doorgestuurd naar de voorzitter van het parlement. Binnen de dertig dagen moet er in elk geval een gemotiveerd antwoord komen. Misschien moeten we vragen om dit in het reglement van de deontologische commissie beter op punt te stellen.

Mevrouw Rita Passemiers : Wat gebeurt er met een klacht wanneer de indieners hun naam wel willen bekend maken aan de ombudsman, maar niet aan de voorzitter van het parlement ?

De voorzitter : Dan gaat het om een anonieme klacht, en die is niet ontvankelijk. We hebben deze beslissing genomen omdat dit soort zaken politiek misbruikt kan worden.

We stellen ons ook vragen over een eventuele overlapping tussen artikel 6 en artikel 4, paragraaf 3. Het gaat telkens over de onverenigbaarheid met bepaalde functies of ambten.

De heer Bernard Hubeau : Inzake de sperperiode zijn er juridische en opportuniteitsoverwegingen. In het advies van de Raad van State, waarover de heer Geysels het had, is er geen taboe op bijkomende verkiesbaarheidsvoorwaarden. Zij behoren wel een objectieve grondslag te hebben. Er moet een zekere proportionaliteit zijn tussen het doel dat men wil dienen en de regeling die men wil treffen. Volgens mij is dat verband hier onvoldoende hard om bijkomende verkiesbaarheidsvoorwaarden te stellen, zeker voor de periode na het mandaat. Daarenboven is er een bevoegdheidsprobleem. Kan men ingrijpen in de federale kieswetgeving ?

De Nederlandse ombudsman stelt dat het gaat om een personalistisch ambt. Men moet zelf door zijn gedrag en kwaliteit een eigen invulling geven aan de baan. Het verdient de voorkeur een code op punt te stellen. Dat moet geen corporatistische code zijn, zoals bij de artsen of de architecten, maar wel een publieke code, die iedereen bindt die de functie waarneemt, zoals die van het Vlaams Parlement. Het gaat hier dus om een zelfregulerend systeem.

Een sperperiode zou nodig zijn omdat een ombudsman zin kan krijgen om op het politieke veld actief te worden. Wie in de politiek wil gaan hoeft echter niet via de functie van ombudsman te passeren. Men stelt zich kandidaat voor die functie omdat men daarvoor kiest en niet als een springplank naar een politieke

loopbaan. Deze bepalingen moeten herbekeken worden. Eventueel moet men dit overlaten aan de zelfregulering van de sector.

Er waren ook vragen over de onafhankelijkheid van de ombudsman tijdens de uitoefening van zijn functie. Ik begrijp niet wat de heer Dewinter bedoelt met voorbeelden van duidelijk politieke uitspraken. De ombudsman moet vanuit de autoriteit van zijn functie uitspraken kunnen doen tegenover de publieke opinie en de overheid.

Mevrouw Mieke Van Hecke : Men mag onafhankelijkheid eisen van de ombudsman, maar geen neutraliteit.

De heer Bernard Hubeau : Inderdaad. De ombudsman mag uitspraken doen vanuit wat hij meemaakt, maar kan zich nooit in de plaats stellen van de beleidslieden. Dat is de kern van zijn onafhankelijkheid. Hij hoeft zich echter niet neutraal op te stellen. Hij kan signalen sturen naar de politieke overheid.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen : Hij mag door zijn uitspraken niet de indruk wekken dat hij niet onafhankelijk is van de benoemende overheid.

De heer Bernard Hubeau : Het gaat om een personalistisch ambt. Als de ombudsman er niet in slaagt duidelijk te maken wat hem bindt aan en wat hem scheidt van de benoemende overheid, dan doet hij zijn werk niet goed. De ombudslieden worden inderdaad door de overheid betaald. Dat mag echter niet leiden tot een totale neutraliteit en zwijgzaamheid. Elke uitspraak is uiteraard vatbaar voor interpretatie.

De analyse van de functies van de ombudsman door mevrouw Van Hecke is vrij correct. De informatie-functie situeert zich op de nulde lijn, de interne klachtenbehandeling op de eerste lijn en de ombudsfunctie op de tweede lijn.

Een aantal geplogenheden van de private sector zijn overgenomen door de publieke sector. Elke entiteit die diensten aanbiedt aan het publiek moet zorgen voor kwaliteitsmanagement. Als de zelfregulering niet lukt, dan is er klachtenbehandeling nodig.

Het aanbevelingsrecht moet in een wetgevende niche eerder algemeen dan bijzonder zijn. De scheidingslijn tussen beide is smal. Wanneer de ombudsman aanspreekbaar is door de politieke overheid, dan moet hij kunnen verantwoorden waarom hij iets zegt. De ombudslieden putten hun legitimiteit uit het dossiergebonden aanbevelingsrecht.

Mevrouw Mieke Van Hecke : Dat is toch terminologisch op te lossen. Men heeft dossiergebonden en dossieroverschrijdende aanbevelingen. Beide gaan uiteindelijk uit van een concreet dossier.

De heer Bernard Hubeau : Met betrekking tot de vraag van de heer De Roo over de onderzoeksbevoegdheid en de aanbevelingen kan ik bevestigen dat het de frustratie is van elke ombudsman dat deze te weinig doorwegen. Daarvoor zijn diverse motieven verantwoordelijk, onder meer zelfverdediging van de ambtenaren. Men wil niet snel toegeven dat iets fout loopt. Toch denk ik dat de aanwezigheid van de ombudsman een grote preventieve signaalwaarde heeft en dat de aanbevelingen niet alleen correctief maar ook preventief werken. In die zin is de ombudsman een soort waakhond die mag blaffen maar niet bijten. We beïnvloeden dus wel degelijk in het algemeen het gedrag, al blijven er vraagtekens bij de opvolging van de aanbevelingen in concrete dossiers.

Momenteel zitten we met een versplinterd landschap. De vijf steden hebben een reglement voor het functioneren van de ombudsman, dat waarborgen biedt voor zijn onafhankelijkheid. Het gaat hierbij om onverenigbaarheden, verkiesbaarheidsvoorwaarden en gegarandeerde middelen. Een aantal kleinere gemeenten, waarin de informatie- en ombudsfunctie samenvallen, hebben die onafhankelijkheid niet opgenomen. De overige gemeenten ten slotte hebben geen behoefte om er vorm aan te geven. Het gevaar van rechtsongelijkheid is dus reëel. De toepassing van de zorgvuldigheidsnorm is geen wetenschappelijke bezigheid. Er zou hierover een jurisprudentie moeten groeien. Het voorstel van minister Van den Bossche inzake een subsidiereglement is gestrand op bevoegdheidsconflicten. De gemeentewet is immers een federale bevoegdheid. Er zou een kaderdecreet moeten komen dat de gemeenten de middelen bezorgt om een

ombudsfunctie te kunnen creëren. Voor andere gemeenten zou een tweede Vlaamse ombudsman voor de lokale besturen een mogelijkheid kunnen zijn. Men zou ook via een subsidiereglement de kleinere gemeenten in de mogelijkheid kunnen stellen om samen een ombudsfunctie te bekostigen. Het kaderdecreet dient een soort minimumstandaard te bevatten met de voorwaarden en de basisnormen voor de ombudsman.

Mevrouw Rita Passemiers : Wat de evolutie van de klachten in Gent betreft, heb ik het geluk gehad een aantal voorbeelden te hebben, onder meer de ombudsman van Antwerpen. Via het stadsmagazine heb ik duidelijk kunnen maken aan de burgers voor welke klachten ik niet bevoegd ben. Toch is er nog steeds een kleine groep die met burenruzies afkomt. Een andere groep komt aankloppen uit verwarring. In feite moet men bijvoorbeeld bij Electrabel zijn. Ik verwijs hen dan door naar de juiste dienst. Het grootste deel kan ik echter wel rechtstreeks helpen. Zij bewijzen de noodzaak van een stedelijke ombudsman. Wanneer u dat dienstbetoon wilt noemen, dan ga ik daarmee akkoord. Er zijn immers nog altijd heel wat mensen die verloren lopen in de administratie of die analfabeet zijn en die ik kan verder helpen.

De heer Francis Vermeiren : Is het niet zo dat er mensen zich tot de ombudsman wenden wanneer ze geen gelijk krijgen of om hun zaak te bespoedigen ?

Mevrouw Rita Passemiers : Er is inderdaad een bepaald percentage dit doet. Ik maak hen evenwel duidelijk dat ik daaraan niet meewerk.

Wat de concrete vraag van de heer Vermeiren betreft, vind ik dat politici zo'n moeilijke en ondankbare taak hebben dat ik liever ombudsman blijf. Het is wel zo dat ik pas begonnen ben op 5 mei 1997 en nog steeds bezig ben met de uitbouw van de dienst. Ik oefen mijn ambt evenwel met hart en ziel uit. Politici dienen ook het algemeen welzijn te behartigen en dat gaat vaak in tegen het individuele welzijn. Burgers zijn vaak alleen bekommerd om het individuele welzijn.

Met betrekking tot de rechtsgelijkheid van grote en kleine gemeenten stelt zich inderdaad de vraag waar de mensen van kleine gemeenten naar toe kunnen met hun klachten. Er bestaat een grote behoefte om per groep van gemeenten te voorzien in een ombudsfunctie.

Ten slotte wil ik opmerken dat ik de indruk heb dat het geven van adviezen en de opvolging ervan in Gent behoorlijk verloopt.

De heer Tuur Van Wallendael : Het siert de vergadering dat ze begaan is met de onafhankelijkheid van ombudsdiensten, maar ik denk dat het er eerder om gaat dat de men vreest dat de populariteit van de ombudsman in concurrentie komt met deze van de volksvertegenwoordiger. Ik vrees dat de algemene vraag die men heeft gesteld indirect aan mij persoonlijk was gericht. Vergeet echter niet dat, vooraleer ik ombudsman ben geworden, ik in Vlaanderen reeds enige bekendheid genoot, omwille van mijn journalistieke loopbaan. Ik was twintig jaar lang op tv te zien geweest. De functie van ombudsman is dus niet de enige factor geweest.

Verder wil ik verwijzen naar de code van de gemeentelijke ombudsman in Charleroi, waarin staat dat hij belooft gedurende twee tot drie jaar geen politieke mandaten na te streven. Het gaat dus om een morele verbintenis. Dit is misschien een mogelijke oplossing.

De heer Francis Vermeiren : Ik wil hier elk misverstand uit de wereld helpen. Het was niet mijn bedoeling om indirect een vraag te stellen aan de heer Van Wallendael. Ik heb er echter persoonlijk moeite mee om de sperperiode te aanvaarden. Ik vind het logisch in een democratisch bestel dat iedereen op elk moment zijn democratisch rechten moet kunnen uitoefenen. Hierbij hoort verkiesbaarheid.

De heer André Denys : We zouden voor de kleine gemeenten toch in iets moeten voorzien. Er werd gesuggereerd dit intercommunaal te organiseren. Maar dan moet er weer een structuur opgezet worden.

Een officiële ombudsdienst is ook een middel om het politieke dienstbetoon af te zwakken. Zijn uw functies zoals ze nu zijn ingesteld, voldoende om dat op te vangen ? Moeten uw taken daarvoor niet wat breder

zijn qua informatieverlening, opdat u de burgers in die mate zou kunnen opvangen dat andere wegen vermeden worden ?

De heer Johan De Roo : Deze ombudsmannen van Gent en Antwerpen zijn goed bereikbaar, en kunnen zich goed bekendmaken via lokale media. Bestaat voor de ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap niet het gevaar dat de meeste contacten telefonisch of schriftelijk gaan verlopen ? Is er geen gevaar voor verambtelijking van de klachtenbehandeling en van de ombudsdienst in het algemeen ? Dit zou negatieve gevolgen kunnen hebben op lange termijn.

De voorzitter : In VRIND 97 staan ook gegevens over de ombudsdienst van de Vlaamse gemeenschap. Van de 9.304 contacten verliepen er 8.222 telefonisch. Overigens valt op dat 519 contacten handelden over gemeentelijke bevoegdheden, en dat er ruim duizend waren over de VOI's. Hoeveel contacten er waren over gemeenten die zelf een ombudsdienst hebben, is niet onderzocht.

De heer Bernard Hubeau : Ik zou het liever hebben over een intergemeentelijke ombudsdienst, en niet over een intercommunale. Het is niet de bedoeling een nieuwe rechtspersoon te creëren. Ik denk aan de rechtshulpverlening die nu al georganiseerd wordt via OCMW's en waarvoor verschillende OCMW's soms ook juristen delen. Het is zeker niet de bedoeling een zware structuur op te zetten.

Wat het onderscheid met het dienstbetoon betreft, is het onze rol zo veel mogelijk duidelijk te maken wat de ombudsdienst doet. Er is hiervoor een basis gelegd met de deontologische code, en hiermee kunnen we verder om samen te werken en de taken te verdelen.

De fysieke nabijheid maakt inderdaad het verschil. Hoe hoger het niveau, hoe groter die kloof met de burger weer wordt. In Antwerpen lossen we dit op met een antennewerking, en zijn we regelmatig een paar uren ter plekke bereikbaar in de wijken en districten. Het aantal bezoekers is daardoor verhoogd, en ligt nu op 40 percent.

Mevrouw Rita Passemiers : In Gent hebben we naast de ombudsdienst ook nog een voorlichtingsdienst, die meer informatie kan verschaffen. Niet elke gemeente heeft natuurlijk die luxe.

Als de Vlaamse ombudsdienst in Brussel gevestigd is, is het logisch – alleen al door de materiële moeilijkheden – dat veel meer contacten telefonisch en schriftelijk verlopen. Uiteraard is de drempel lager bij lokale diensten. In Gent kozen wij ervoor alles te centraliseren in een goed herkenbaar gebouw.

De heer André Denys : U gaat niet naar de buitengemeenten zoals ze dat in Antwerpen doen ?

Mevrouw Rita Passemiers : Neen. Nochtans krijgen wij veel mensen uit de buitengemeenten over de vloer, al zijn het er nog iets meer uit het centrum. Wij blijken toch voldoende bereikbaar te zijn.

De voorzitter : Ik zou de hoorzitting hiermee willen afsluiten, en de sprekers willen bedanken voor hun verhelderende bijdrage.

Vergadering van donderdag 19 februari 1998

De voorzitter : Ik geef eerst het woord aan de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap, de heer Jan Goorden.

De heer Jan Goorden, ombudsman Vlaamse Gemeenschap : Ik dank het Vlaams Parlement voor de uitnodiging. Vanuit de praktijk wil ik verbanden leggen met het voorliggende voorstel van decreet. Ik zal eerst kort de geschiedenis schetsen van vijf jaar ombudswerk in de Vlaamse Gemeenschap. Daarna zal ik uitweiden over de werkwijze van de ombudsdienst nu, over de personeelsbezetting en taakverdeling en ten slotte over mijn eigen arbeidssituatie.

1. 5 jaar ombudswerk

De Vlaamse ombudsdienst werd opgericht in het kader van het strategisch plan van het Vlaamse regering-spoor : een beter bestuur. In 1991 werd het decreet over de openbaarheid van bestuursdocumenten goedgekeurd, dat twee functies heeft gecreëerd : die van informatieambtenaar en die van ombudsman. Via het besluit van 1992 heeft de Vlaamse regering de ombudsdienst de volgende taken meegegeven : klachtenbehandeling en bemiddeling, een verwijstaak, een functie als beroepsinstantie in verband met openbaarheid van bestuursdocumenten en ten slotte een opdracht tot het tot stand brengen van analyses en voorstellen tot verbetering van de administratie. Enkel de ombudsman van het ministerie kreeg deze functies. De ombudsmannen en -vrouwen van de Vlaamse Openbare Instellingen (VOI's) kregen door het besluit enkel de functie van beroepsinstantie om de openbaarheid van bestuursdocumenten te bewaken.

Daarom heb ik in 1993 het initiatief genomen tot een protocolakkoord tussen de ombudsman van het ministerie en de meeste VOI's tot een uitbreiding van hun taken tot klachtenbehandeling. Onze ombudsdienst krijgt immers veel vragen die eigenlijk bestemd zijn voor de VOI's. Het protocolakkoord werd door de meeste VOI's gesteund. Het voorstel van decreet regelt één en ander wettelijk. Omdat veel vragen bij ons terecht komen die eigenlijk niet bestemd zijn voor de Vlaamse Gemeenschap werd een netwerk van ombudslieden opgericht in het zogenaamde POOL (Permanent Overleg Ombudslieden). Burgers die bijvoorbeeld klacht wensen in te dienen bij de Orde van Geneesheren kunnen zo worden doorverwezen.

Met het voorliggende, zeer goede, voorstel van decreet van het Vlaams Parlement wordt de ombudsdienst verankerd in het parlement, zoals dat ook al op federaal niveau en in de meeste Europese landen het geval is.

2. De werking van de ombudsdiensten

Hoe werkt de ombudsdienst momenteel ? Door een besluit van de Vlaamse regering kreeg de ombudsdienst onder meer een verwijzfunctie. De vraag wordt gesteld of de ombudsdienst geen informatiefunctie moet hebben. We zijn in dit verband slachtoffer geworden van onze eigen informatiecampagne onder het motto "dat er vanaf nu altijd iemand is bij de Vlaamse overheid die naar de burger luistert". Zo werd verkeerdelijk de schijn gewekt dat de ombudsdienst een soort van veredeld teleonthaal zou zijn. Dat is echter niet het geval. De Vlaamse regering heeft recent het initiatief genomen tot de oprichting van een infotelefoon die vanaf 1999 dit soort informatie wel kan verstrekken. De telefoon zal elke dag bereikbaar zijn van 8 tot 20 uur, ook op zaterdag. In de tweede paragraaf van artikel 12 van het voorstel van decreet zou het woord Vlaamse ombudsman moeten worden gewijzigd. We verwijzen immers vaak naar de federale of Europese ombudsman en naar de ombudslieden van de NMBS, de Post en Belgacom.

Via een nieuw decreet inzake de openbaarheid van bestuursdocumenten zal een commissie of een nieuw aan te wijzen instantie worden opgericht als beroepsinstantie voor de openbaarheid van bestuursdocumenten. Het is niet erg dat deze taak aan de ombudsdienst wordt onttrokken. Integendeel : het is wellicht gezond.

De basistaak van de ombudsdienst is klachtenbehandeling. Als de eigen klachtenbehandeling binnen de administratie gefaald heeft treden we op als beroepsinstantie. Mijn Nederlandse collega-ombudsman Martin Oosting heeft gepleit voor een interne klachtendienst voor elk bestuursniveau. Dat lijkt ook mij erg zinvol. Ik heb een initiatief genomen voor het college van secretarissen-generaal om onze expertise ter beschikking te stellen aan de departementen van het ministerie, die dan elk eigen klachtendiensten kunnen uitbouwen. Het college is op dat voorstel helaas nog niet ingegaan. Een klachtendienst mag niet de naam ombudsdienst krijgen. De naam ombudsdienst moet worden beschermd, ten minste binnen de Vlaamse overheid. Wellicht is het niet mogelijk om de naam ook binnen de privé-sector te beschermen. In de VS is de situatie ontaard : een werkloze jurist of accountant kan zich ombudsman of -vrouw noemen, omdat de titel niet beschermd is.

Ondanks de bevoegdheidsbeperking tot het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, krijgen wij toch veel klachten over VOI's. Het gaat vooral over de Vlaamse Milieumaatschappij en de Dienst voor Kijk- en Luistergeld. Deze VOI's hebben geen goed uitgebouwde klachtendienst. Daarom doen mensen rechtstreeks een beroep op onze ombudsdienst.

Het is onze opdracht om voor alle dossiers te bemiddelen en concrete oplossingen te zoeken. Ik deel de opmerkingen die de heer De Roo gisteren maakte over de hoeveelheid klachten en het gevaar voor een ambtelijke manier van antwoorden. Bij serieuze klachten nodigen we de mensen uit voor een persoonlijk gesprek. Of we nodigen hen uit voor een gesprek met de administratie. Ook telefonisch kan veel worden opgelost. We hoeden ons voor een te ambtelijke benadering.

Tenslotte is er nog onze meest heikele taak : het aanbrengen van suggesties ter verbetering van de werking. Wij stellen rapporten op over de gefundeerde klachten en bezorgen die, nog tijdens het lopende werkjaar, aan de diensthoofden. Er hoeft dus niet meer gewacht te worden op het jaarrapport. Geregeld gaan we praten met de top van de administratie en van de politiek. En zoals elk jaar zullen we ook in 1998 een jaarrapport voorstellen. Dit zal in april gebeuren.

Ik hoop dat de ombudsman van de toekomst, die in dienst van het parlement zal werken, geregeld in de commissievergaderingen kan worden gehoord. Dit is belangrijker dan de voorstelling van het jaarverslag in plenum omdat men tijdens commissievergaderingen dieper op een probleem kan ingaan. Op die manier vervult de ombudsman een brugfunctie tussen het decreetgevend werk en de administratie. Mag een ombudsdienst enkel dossiergebonden aanbevelingen doen of mag hij op basis van gemaakte analyses ook de dossiers overstijgen en algemene aanbevelingen doen ? Ik geef toe dat ik de voorbije jaren in mijn jaarrapporten soms uit de bocht ben gegaan. Volgens mij moeten beide soorten aanbevelingen mogelijk zijn. Maar altijd moeten de aanbevelingen gebaseerd zijn op beschikbaar feitenmateriaal.

3. De personeelsbezetting en taakverdeling in de ombudsdienst

De ombudsdienst van de Vlaamse Gemeenschap is niet zo zwaar bestaft. We hebben momenteel drie medewerkers die de dossiers behandelen. Er waren er vier, maar een medewerker is weggegaan. Vanaf het moment dat het parlement de beslissing nam om de ombudsdienst aan het parlement toe te voegen, werd het personeelsprobleem als een zaak van het parlement beschouwd. De persoon die weggegaan is, is daarom nog steeds niet vervangen.

De medewerkers behandelen dossiers en klachten over het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap. Zij werden ooit statutair bij dat ministerie benoemd, na examens en hebben zelf om een overplaatsing naar de ombudsdienst gevraagd. Zij hebben zich gespecialiseerd, beschikken over inhoudelijke expertise en hebben netwerken uitgebouwd. Dit is heel belangrijk.

Daarnaast is er een medewerkster die instaat voor de administratieve en logistieke ondersteuning. Zij beheert registratiesystemen en legt databanken aan. Die databanken helpen bij het opstellen van onze analyses. Het is de bedoeling om met trefwoorden te werken zodat we nog scherpere analyses kunnen maken. Deze medewerkster beheert ook een eigen databank om gericht de honderden vragen en klachten die niet

voor de Vlaamse administratie, maar bijvoorbeeld voor de Orde van Geneesheren of de Orde van Notarissen bestemd zijn, door te verwijzen.

Ten slotte hebben we nog een medewerker die de telefonische opvang voor zijn rekening neemt.

Ik wil ook nog even stilstaan bij de managementcultuur van het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, die ook de onze is. Ploeg is ons sleutelwoord. Dit staat voor planning, leiding geven, organiseren, evalueren en gewaardeerd worden. Vooral gewaardeerd worden, is heel belangrijk. Wij hopen dat u de expertise en de motivatie van onze medewerkers mee in overweging neemt wanneer u het heeft over de personeelsinvulling van de dienst. Dit geldt trouwens ook voor de ombudsamptenaren van sommige VOI's.

4. *Mijn arbeidssituatie*

Ten slotte wil ik iets over mezelf zeggen. Ik ben vijf jaar geleden aangeworven door de Vlaamse regering. Ik nam daarvoor deel aan examens van het VWS. Voor de functie van ombudsman en informatieambtenaar waren er 400 kandidaten. Ik zegde mijn baan in de privé-sector op en kreeg van de Vlaamse regering een contract van onbepaalde duur.

Men wil nu het mandaat beperken tot 6 jaar. Dit is volkomen logisch en ligt ook in de lijn van de Europese trend. Ik sta daar achter. Maar ik zou graag vernemen waarom het mandaat slechts een keer kan worden verlengd. In sommige Europese landen is dit niet het geval.

Ik heb vijf jaar ervaring. Hoe men de ombudstaak moet uitoefenen, leert men niet aan de universiteit. Men leert het al doende, ook door fouten te maken. Ik ben actief lid van het Internationaal Ombudsman Instituut waarvan de Nationale ombudsman van Nederland, de heer Oosting, voorzitter is. Ik volg ook het permanent overleg ombudslieden. Aangezien de overheid nog geen duidelijke taken afgelijnd heeft en de titel nog niet is beschermd, hebben wij in dat overleg ter overweging enkele krachtlijnen uitgewerkt.

Ik zou graag de overgang van de dienst naar het Vlaams Parlement begeleiden omdat ik meen dat een investering van vijf jaar vanwege de medewerkers en mezelf niet mag verloren gaan.

U zult het voorstel van decreet grondig bespreken. Het beantwoordt aan een maatschappelijke realiteit. De Vlaamse ombudsdienst bestaat al vijf jaar en wekt bij de Vlamingen bepaalde verwachtingen. Het is belangrijk dat de continuïteit ervan wordt verzekerd. Ondertussen is de dienst tamelijk bekend. Ook meer en meer Vlaamse volksvertegenwoordigers doen er een beroep op. Ze stellen zelf vragen of verwijzen mensen naar ons door. Door dit voorstel van decreet worden de bevoegdheden van de dienst grondig uitgebreid. Ik kan u alleen vragen om gebruik te maken van ons aanbod om de parlementaire ombudsdienst uit te bouwen in het kader van de nieuwe politieke cultuur waarvoor u de krijtlijnen trekt.

Mevrouw Anne-Marie Vriens, ombudsvrouw van de VDAB : De VDAB was een van de eerste overheidsdiensten waarin een instantie werd aangeduid om op een systematische wijze klachten te behandelen. Op 6 februari 1991 stemde het beheerscomité van de VDAB in met het voorstel van de voogdijminister om een Charter van de Werkzoekende in te passen in de VDAB-werking en een klantgerichte dienstverlening te organiseren. Werkzoekenden die menen dat de VDAB het charter niet heeft nageleefd kunnen zich tot het subregionaal tewerkstellingscomité (STC) wenden. In het voorjaar van 1991 werd hiertoe binnen elk STC een instantie geïnstalleerd, die informeel ombudsdienst wordt genoemd. De sociale partners die in het STC zetelen, kunnen werkzoekenden horen. Ze spreken zich niet uit over de grond van de zaak, maar toetsen alleen de objectiviteit van de behandeling door de VDAB en treden bemiddelend op.

Er zijn in Vlaanderen 16 STC-ombudsdiensten actief. Ze behandelen samen jaarlijks gemiddeld 200 klachten. De klachtendossiers worden verzameld en gebruikt om er managementinformatie uit te putten. De gedragscode in het charter was oorspronkelijk enkel moreel bindend voor de dienst.

Het decreet van 31 maart 1993 houdende vaststelling van het Charter van de Werkzoekende gaf de gedragscode een in rechte afdwingbaar karakter voor de werkzoekende en legde de rol van het STC decretaal vast.

Op 23 oktober 1991 keurde het Vlaams Parlement het decreet goed betreffende de openbaarheid van bestuursdocumenten in de diensten en instellingen van de Vlaamse regering. Het decreet riep ombudslieden in het leven in het ministerie en de VOI's. In het kader van de passieve openbaarheidsregeling is de ombudsman bevoegd om uitspraak te doen over beroepen die worden ingesteld tegen de weigering van de overheid om inzage te verlenen in de bestuursdocumenten. De VDAB valt onder de toepassing van dit decreet en het beheerscomité diende onder het personeel van de instelling een ombudsman aan te duiden.

Het besluit van de Vlaamse regering van 9 december 1992 tot regeling van de ombudsfunctie in de diensten en instellingen van de Vlaamse regering bepaalde de rechtspositie van de ombudsmannen. De ombudsman is volledig onafhankelijk in de uitoefening van zijn taak. Hij is gehouden tot het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht. Hij bezit de bevoegdheid om uitspraak te doen over beroepen die worden ingesteld tegen de weigering om informatie over of inzage van bestuursdocumenten te verstrekken.

Hetzelfde besluit verleent aan de ombudsman van het ministerie enkele bijkomende bevoegdheden die niet in het decreet zijn vastgelegd. Zo heeft hij de taak om een verzoeker die inhoudelijke informatie of toelichtingen wenst, door te verwijzen naar de terzake bevoegde dienst. Verder heeft de ombudsman de bevoegdheid om klachten over de werking van de diensten te onderzoeken, om bemiddelend op te treden en om voorstellen te formuleren die tot een betere dienstverlening kunnen bijdragen. Deze bijkomende bevoegdheden gelden alleen voor de ombudsman van het ministerie en niet voor de ombudsmannen van de VOI's. Er bestaat namelijk geen voldoende rechtsgrond om bij besluit van de Vlaamse regering een regeling voor een klachtenbehandeling voor de instellingen uit te werken. Dit kan enkel in een organiek decreet van de instellingen zelf of in een afzonderlijk decreet.

In november 1992 nam de heer Goorden zijn functie op als ombudsman van het ministerie. In de daaropvolgende periode werd een decretale verankering van de klachtenbehandeling en bemiddelingsfunctie van de ombudsmannen van het ministerie en de instellingen in het vooruitzicht gesteld. Op vraag van de heer Goorden stemde de VDAB op 17 juni 1993 toe om te opteren voor een volledig takenpakket voor zijn ombudsman.

Het beheerscomité van de VDAB besloot in september 1993 om een ombudsman en een plaatsvervangend ombudsman aan te duiden. De ombudsman zou niet voltijds worden aangesteld. De onverenigbaarheid van de ombudsfunctie met de uitoefening van andere ambten, mandaten of opdrachten geldt niet voor de ombudslieden van de instellingen. Er werd in een verloning op het niveau van adviseur voorzien, tenzij de gegadigde reeds een hogere wedde zou genieten.

Verder bepaalde het beheerscomité dat de ombudsman na zijn indiensttreding de opdracht zou krijgen om zijn relaties met de STC-ombudsfunctie vast te leggen via het beheerscomité. In de VDAB stelden zich acht personeelsleden kandidaat voor de ombudsfunctie. De directieraad selecteerde een ombudsman en een plaatsvervangend ombudsman. Het beheerscomité van 2 februari 1994 benoemde mij als ombudsvrouw en de heer Poels als plaatsvervangend ombudsman. Op 2 mei 1994 heb ik mijn functie opgenomen. Ik kreeg een voltijdse medewerkster ter beschikking. De directie ging akkoord om mij te ontslaan van mijn directeursopdracht in de dienst tewerkstellingsmaatregelen. Op die manier werd vermeden dat ik bij klachten over die dienst rechter en partij zou worden. Ik kreeg losse interne opdrachten ter aanvulling van mijn ombudswerk. Op 5 juli 1995 werd ik aangesteld tot deeltijds emancipatieambtenaar.

Ik verstrekke de directie en de beheerders informatie over de procedure die ik als ombudsvrouw volg en de wijze waarop ik mij positioneer ten overstaan van de STC-ombudsdiensten. Mijn werkwijze stemde ik af op de gedragscode die diverse ombudsmannen in binnen- en buitenland vanuit hun ervaringen opbouwden en die op dat ogenblik reeds was neergeschreven in een ontwerp van decreet betreffende de openbaarheid van bestuur en de ombudsman van de Vlaamse Gemeenschap.

Mijn relatie tot de STC-ombudsdiensten baseerde ik op het algemene principe dat de regering voor ogen heeft. De dienst is de eerste gesprekspartner waartoe de burgers zich moeten wenden. Slechts als er op sub-

regionaal niveau geen afdoende oplossing wordt geboden, kan de ombudsvrouw worden aangesproken. Een STC-ombudsdienst bevindt zich samen met de dienst op de eerste lijn. Het STC aanvaardt elke klacht, ook als het contact met de dienst nog niet is uitgeput. Ik situeer mij op de tweede lijn en behandel klachten waarvoor men op de eerste lijn geen voldoening heeft bekomen. De klachten die mij rechtstreeks bereiken en die betrekking hebben op de subregionale dienstverlening aan werkzoekenden maak ik over aan de STC-ombudsdiensten. Ik kom onder geen enkele vorm tussen in de werking van deze diensten. Het beheerscomité nam op 7 september 1994 kennis van mijn positionering en bevestigde dat dit schema tegemoetkomt aan haar visie.

Sinds dat ogenblik geef ik informatie in doorverwijfsfunctie, bemiddel ik tussen verzoekers en de dienst en behandel ik klachten afkomstig van drie types van verzoekers, met name werkgevers en andere instanties die een beroep doen op of samenwerken met de VDAB, werkzoekenden die een probleem aanreiken dat buiten de dienstverlening van het subregionale niveau valt en werkzoekenden die geen genoegen nemen met de uitspraak van de STC-ombudsdienst of die hun probleem daar niet wensen voor te leggen.

In 1994 behandelde ik 1 beroepschrift in het kader van de openbaarheid van bestuursdocumenten en 183 andere verzoeken waarvan er 81 betrekking hadden op de VDAB. Ik formuleerde aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening en bundelde mijn bevindingen in een openbaar verslag. In 1995 behandelde ik 879 verzoeken waarvan er 405 betrekking hadden op de VDAB. Er waren geen beroepschriften. Ik publiceerde een jaarverslag met een reeks aandachtspunten en aanbevelingen. In 1996 behandelde ik 560 verzoeken en geen beroepschriften. In 1997 ontving ik 379 verzoeken. Er waren andermaal geen beroepschriften.

Op 3 juli 1996 werd er op het niveau van het beheerscomité van de VDAB een nieuwe afspraak vastgelegd rond de invulling van de centrale en subregionale ombudsfuncties. Alle klachten of vragen om bemiddeling uitgaande van werkzoekenden worden, zoals decretaal voorzien, behandeld door de STC's. Ook de verzoeken van de kant van de werkgevers en van de individuele organisaties waarmee de VDAB samenwerkt, worden door de STC's behandeld. Werkzoekenden, werkgevers en organisaties die een rechtstreeks beroep doen op mijn dienst, verwijs ik door naar het bevoegde STC. Zelf voer ik mijn decretale opdracht uit : de behandeling van de beroepschriften bij weigering van het inzagerecht. Mijn jaarverslag sluit hierbij aan.

Verder registreer ik alle verzoeken die de STC-ombudsdiensten behandelen. Het is de bedoeling om hieruit nuttige managementinformatie te distilleren en deze om te zetten in beleidsadviezen. Deze adviezen rapporteer ik halfjaarlijks aan het dagelijks beleid en het beheerscomité. Opdat de beleidsadviezen coherent zouden zijn met de evolutie van de organisatie en de ontwikkelingsprocessen en acties in de operationele lijnen, werk ik samen met directies en stafdiensten. Momenteel ligt een tweede halfjaarlijks rapport ter kennisgeving voor aan het beheerscomité en ben ik de verbindingsschakel tussen de STC-ombudsdiensten en het kwaliteitsmanagement.

Het beroep dat gedaan wordt op de VDAB-ombudsdiensten geeft aan dat er wel degelijk behoefte is bij het publiek aan een dergelijke dienst, die dan ook voortdurend onder de aandacht van de gebruikers wordt gebracht. De ervaringen tonen verder aan dat een decretale verankering van de ombudsfunctie, de bevoegdheden en de procedures onontbeerlijk is. Dit schept duidelijkheid voor alle betrokkenen. Bij gebrek aan decretale onderbouw voor de klachtenbehandeling en bemiddeling door ombudslieden in Vlaamse openbare instellingen, berust het ambt nu op improvisatie en dat is niet goed, noch voor de ombudslieden, noch voor de directies en beheerders en zeker niet voor de gebruikers van de openbare dienstverlening. Tenslotte wil ik aanstippen dat het feit dat de ombudslieden van de instellingen worden aangeduid onder het personeel van de instelling en dat het ambt kan gecombineerd worden met andere opdrachten een hypotheek legt op de ombudsfunctie. Deze pijnpunten zijn gelukkig niet onopgemerkt gebleven bij de opmaak van dit voorstel van decreet. Mij rest mij nog te zeggen dat ik graag bereid ben mijn ervaring met het ombudswerk en mijn kennis van het terrein ter beschikking te stellen van de parlementaire ombudsdienst.

Mevrouw Ankie Vandekerckhove, ombudsdienst Kind en Gezin : Sinds 1993 heeft Kind en Gezin een eigen ombudsdienst. Een van de decretaal vastgelegde taken van de provinciale comités van Kind en Gezin is immers : het bevorderen van de contacten tussen instellingen en gebruikers en het functioneren als ombudsdienst voor gebruikers in verband met verenigingen, diensten of instellingen die op het vlak van de

taken van de instelling werkzaam zijn. Daarom werd in iedere provincie een ombudsambtenaar aangesteld, met een ombudskoördinator op de centrale administratie in Brussel. Deze laatste moet zijn coördinatietaak helaas combineren met nog een andere opdracht, wat volgens mij niet aangewezen is. Aanvankelijk vervulden de ombudsambtenaren nog een aantal andere functies. Ze waren ook informatieambtenaar en coördinator inzake kindermishandeling. Bovendien vervulden ze nog een aantal taken binnen hun provinciale afdeling. In de loop 1997 werd dit, in samenspraak met de directiecomités van de afdeling, gewijzigd.

De ombudsdienst moet de manier waarop kinderen en hun ouders geholpen, beschermd en gerespecteerd worden binnen het ruime werkingskader van Kind en Gezin, bewaken en verbeteren. Daarnaast is de ombudsdienst ook de spreekbuis voor de behoeften van de gebruikers. Onze ombudsdienst is toegankelijk, stelt zich neutraal en onafhankelijk op en toont respect voor de gebruikers. We gaan steeds uit van het kind en zijn belangen.

Op één vlak heerst nog onduidelijkheid : de decretale bepaling waarin de ombudstaak wordt toebedeeld aan de provinciale comités. Deze beleidsadviserende organen zijn eigenlijk niet geschikt om als ombudsdienst te fungeren. De ombudsdienst dient immers zo onafhankelijk mogelijk te werken. We onderzoeken momenteel hoe we deze situatie kunnen wijzigen.

Ik heb nog een aantal bedenkingen rond de vereiste onafhankelijkheid. Een ombudsdienst kan onmogelijk volledig onafhankelijk zijn omdat zowel de ambtenaren als de coördinator werken voor Kind en Gezin. Maar aan de andere kant geven zowel de beleidsorganen als de administrateur-generaal een behoorlijke vrijheid aan de ambtenaren.

De heer Francis Vermeiren : Wat bedoelt u precies met het woord behoorlijk ?

Mevrouw Ankie Vandekerckhove : Ik ben personeelslid, maar de ombudsdienst heeft bijvoorbeeld zonder enige voorafgaande controle het jaarverslag 1996 opgesteld en verspreid.

Men houdt steeds meer rekening met de ombudsdienst zelf en met onze aanbevelingen. Bovendien krijgen de diensten de kans om onafhankelijk te werken.

De positie van de ombudsdienst binnen Kind en Gezin wordt steeds duidelijker. De ombudsambtenaren kunnen een wezenlijke bijdrage leveren en hun functie wordt steeds beter begrepen. Momenteel bestaat de ombudsdienst uit twee ombudsambtenaren en één coördinator. Deze beperkte bezetting levert geen problemen op maar bevordert integendeel een uniforme, vlottere en overzichtelijke werkwijze.

De functie-omschrijving is ondertussen bijgestuurd. Enerzijds dankzij de verduidelijkte positie van de dienst en anderzijds dankzij de personeelsafslanking : met twee ambtenaren was het immers niet langer mogelijk nog alle bijkomende taken te vervullen. De ombudsdienst is als enige dienst binnen Kind en Gezin bevoegd voor klachtenbehandeling.

Wij zorgen ervoor dat alle andere diensten en instellingen correct en zorgvuldig met de gebruikers omgaan en dat ze het kind en zijn belangen centraal stellen. Dankzij de oproepen die wij binnenkrijgen kunnen wij eventueel wijzen op noodzakelijke bijsturingen. We publiceren ieder jaar een verslag.

Wij behandelen klachten over de dienstverlening van Kind en Gezin en over alle voorzieningen die onder zijn toezicht staan. Veel oproepen slaan op zaken die niet onder onze bevoegdheid vallen. Dan proberen we de oproeper door te verwijzen naar de bevoegde diensten.

Zelfs zonder gerichte informatiecampagne, is de ombudsdienst bekend. In een aantal folders van Kind en Gezin wordt melding gemaakt van de ombudsdienst en al twee jaar zijn alle gesubsidieerde instellingen verplicht gebruikers in te lichten over het bestaan van de ombudsdienst. Gebruikers kunnen contact opnemen met de ombudsambtenaar of met een andere afdeling. Om er zeker van te zijn dat die laatste klachten ook bij ons terechtkomen, maken we gebruik van een klachtenkaart. Daarop moeten de klacht en de voor geschiedenis ervan worden omschreven. We werken momenteel aan een folder over de ombudsdienst.

Om de drie weken vindt een teamoverleg plaats. Daar wordt de werking van de dienst geoptimaliseerd, worden dossiers besproken, aanbevelingen geformuleerd en wordt aan een jaarverslag gewerkt. De ombudsdienst heeft de voorbije maanden ook een nieuw reglement opgesteld, dat nog moet worden goedgekeurd door de raad van beheer. Bij ernstige of frequente klachten zoeken we niet alleen een oplossing, maar ook een manier om die klacht voortaan te vermijden. Deze aanbevelingen zijn niet afdwingbaar.

Niet alle klachten komen echter bij de ombudsdienst terecht. Het is goed dat een aantal problemen onmiddellijk worden opgelost, maar aan de andere kant zorgt dit voor een vertekend beeld van de vragen en problemen waarmee de gebruikers kampen. Het is evenmin evident een verslag te krijgen van een onderzoek. De relatie tussen de ombudsdienst en alle andere afdelingen berust nog steeds op de goede wil van de betrokkenen. Dit verzwakt onze positie. We willen dit veranderen in het nieuwe reglement.

De meeste klachten gaan over kinderopvang. Dit is logisch gezien de frequente en langdurige contacten tussen de ouders en de opvangcentra. We krijgen ieder jaar tussen de 350 en 500 klachten. Het aantal oproepen situeert zich tussen 4.300 en 6.600 per jaar, informatieve vragen en risicomeldingen inbegrepen. Het was in de voorbije jaren niet altijd duidelijk hoe we de oproepen dienden te registreren, maar aan dit euvel zal weldra worden verholpen.

Klachten zijn onontvankelijk wanneer ze anoniem zijn, kennelijk ongegrond of wanneer ze meer dan zes maanden na de feiten ingediend worden. Uitzonderingen zijn mogelijk wanneer er een kennelijk gevaar is voor de psychische of fysische integriteit van kinderen. Daarnaast wordt gevraagd de klachten schriftelijk over te maken. Klachten over beleidsbeslissingen of reglementeringen van Kind en Gezin worden evenmin in behandeling genomen.

Het oordeel over de gegrondheid van de klachten is niet altijd evident. Het aantal klachten dat echt gegrond kan worden bevonden is bovendien vrij klein. Klachten waarvan de gegrondheid niet kan aangetoond worden, zijn daarom nog geen ongegronde klachten. Soms ontbreekt de nodige informatie om de gegrondheid van de klacht nader te onderzoeken. De gegrondheid van de klacht wordt onderzocht met behulp van de eigen inspectiedienst, de medische kwaliteitscoördinatoren, de bevoegde aandachtsambtenaren of ander bevoegd personeel. De criteria voor het gegrondheidsonderzoek zijn onder meer de wetten en reglementen, de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, de principes van gelijke behandeling, het recht om gehoord te worden, de informatieplicht en de motiveringsplicht.

De ombudsdienst van Kind en Gezin zal zich verder blijven positioneren ten behoeve van de gebruikers. De informatiefunctie wordt verder afgebouwd in samenspraak met de informatieambtenaar. Na goedkeuring van het nieuwe reglement door de raad van beheer zullen de bovenvermelde knelpunten opgelost kunnen worden. De ombudsdienst zal ook meer en meer optreden als consultant op de werkdomeinen van Kind en Gezin. Dat is nu reeds het geval bij het beleidsplan kinderopvang.

Ook na de oprichting van een Vlaamse ombudsdienst behoudt de ombudsdienst van Kind en Gezin zijn bestaansreden. Kind en Gezin beschouwt dit als een vorm van dienstverlening aan het cliënteel. Voor de Vlaamse ombudsdienst zal het ook nuttig zijn om binnen een VOI als Kind en Gezin een soort antenne te hebben. Het lijkt ons dan ook opportuun om overlegmogelijkheden op te zetten eens de Vlaamse ombudsdienst van start gaat. De keuze om zich te wenden tot de Vlaamse ombudsdienst of tot de ombudsdienst van Kind en Gezin ligt, naar onze mening, volledig bij de klager zelf.

De heer Jan Peumans, directeur marketing en strategie van De Lijn : Ik zou me er gemakkelijk vanaf kunnen maken en zeggen dat De Lijn geen officiële ombudsdienst heeft. Toch wil ik een overzicht geven van de stand van zaken op het vlak van klachtenbehandeling.

In 1997 bereikten ons vier klachten over De Lijn via de heer Goorden. Dit betekent echter nog niet dat onze reizigers geen klachten hebben. Langs verschillende kanalen en in verschillende vormen bereiken er ons duizenden klachten per jaar. Volgens marketingprincipes zou één persoon, die klacht indient, vierhonderd anderen vertegenwoordigen die die moeite niet doen. Dan komen we uiteraard tot merkwaardige resultaten.

In 1997 werd een beheersovereenkomst afgesloten tussen de Vlaamse regering en De Lijn voor de periode 1997-2001. In uitvoering van het decreet van 23 oktober 1991 over de openbaarheid van bestuursdocumenten werd er ook bepaald dat De Lijn voor 1 mei 1997 een ombudsdienst moest oprichten en dit moest bekendmaken aan de reizigers.

Intussen had de voorzitter van het Vlaams Parlement in 1996 een uiteenzetting gehouden over de wenselijkheid van de oprichting van een Vlaamse ombudsdienst bij het Vlaams Parlement. Die zou niet enkel bevoegd zijn voor alle diensten van de Vlaamse Gemeenschap, maar ook voor de VOI's. Daarom heeft de Raad van Bestuur van De Lijn beslist om aan voogdijminister Baldewijns ontheffing te vragen van de uitvoering van artikel 12 van de beheersovereenkomst waarbij de oprichting van een eigen ombudsdienst wordt opgelegd. De Lijn wil immers wachten op een initiatief van het Vlaams Parlement. De minister ging daarmee akkoord.

Overigens krijgt De Lijn nogal wat klachten binnen. Dat is wel begrijpelijk als men bedenkt dat er iedere dag ongeveer 4.000 chauffeurs uitrijden en dat we 215 miljoen reizigers per jaar bedienen. Intern zijn er afspraken gemaakt over een procedure voor klachtenbehandeling. De Lijn is immers bezig met een tweede kwaliteitsmeting bij een representatief staal van reizigers. Daarbij worden dertien kwaliteitsfactoren onderzocht, onder meer stiptheid, veiligheid, frequentie, prijs en betalingswijze, betwistingen en klachtenbehandeling. Daaruit blijkt onder meer dat de stiptheid voor de reizigers belangrijker is dan de frequentie en dat de klachtenbehandeling op de laatste plaats kwam.

Het is onze bedoeling de binnengekomen klachten te verzekeren van een gepaste en spoedige behandeling en de gewenste opvolgingsmogelijkheden te creëren. Als iemand de moeite doet om een brief te schrijven, dan vertegenwoordigt hij doorgaans de gevoelens van heel wat mensen. Dat belet niet dat een deel van de klachten afkomstig is van een categorie van reizigers die men kan omschrijven als doordrijvers.

De heer Francis Vermeiren : Neemt u die klachten ernstig ?

De heer Jan Peumans : Ja. Dat vraagt wel veel tijd.

De klachtenbehandeling beschouwen we als een onderdeel van het integrale kwaliteitsbeleid. Een deel van de klachten wordt schriftelijk geformuleerd, een ander deel bereikt ons telefonisch. Ook de controleurs en chauffeurs worden met klachten geconfronteerd. Er is een procedure uitgewerkt om deze klachten te registreren. Daarbij is er behoefte aan een identificatie van de plaats en van het tijdstip, van het betrokken personeelslid. Ook de aard van de klacht en de wijze van indienen worden geregistreerd. In de procedure staat ook een termijn ingeschreven voor de behandeling van de klachten : een klacht wordt in principe binnen zes weken beantwoord. Uiteraard beschrijft de procedure ook het beheer en de opvolging van de klachten.

Er zijn ook nog speciale klachten, die een andere behandeling krijgen : klachten die gaan over ernstige materiële schade of over de aantasting van de integriteit van een persoon. Zo'n zaken worden niet door marketing behandeld, hiermee houdt de directie zich bezig. Ook klachten die overgemaakt worden door de leden van de raad van bestuur, of door andere personen die ons beleid beïnvloeden, belanden bij de directie.

Wij rapporteren maandelijks, per trimester, en jaarlijks. Dit is zeer nuttig ; als wij een systematiek onderkennen in de klachten, moet dat tot verbeteringsvoorstellen leiden.

Er is in uitzonderings- en spoedprocedures voorzien. De classificatie van de klachten gebeurt volgens de dertien kwaliteitscriteria uit het handvest van de klant.

Ik wil nog een paar suggesties formuleren. Om te beginnen moet er voor het grote publiek een opsomming komen van alle overheidsinstellingen die onder de bevoegdheid van de Vlaamse ombudsdienst vallen en niet een vage verwijzing naar artikel 14 van de wetten op de Raad van State.

Wij vinden het alleszins positief dat er een onafhankelijke instantie komt die klachten kan behandelen. Nu worden klachten behandeld door De Lijn zelf, maar de klant krijgt daarbij de mogelijkheid zich te wenden tot de Vlaamse ombudsdienst wanneer hij niet tevreden is met het antwoord van de ombudsdienst van de

VOI zelf. De Vlaamse ombudsdienst zal de overheidsinstellingen ook ter verantwoording kunnen roepen, wanneer bijvoorbeeld aan herhaalde klachten geen gevolg wordt gegeven. Wij moeten de Vlaamse ombudsdienst anderzijds ook niet overbelasten. De VOI's moeten hun eigen klachtenprocedures behouden, en als een soort trechter fungeren. Het is niet de bedoeling dat de overheidsbedrijven met de instelling van een overkoepelende ombudsdienst alle klachten gaan afwentelen. Dat zou ook onnodige papierverlengerij zijn.

Het voorstel van decreet krijgt zeker onze steun. De Vlaamse ombudsdienst verwelkomen wij als een onafhankelijke instelling waarbij de burgers terechtkunnen, maar niet als een instantie die alle doordeweekse klachten waarmee wij te maken krijgen overneemt.

De voorzitter : Voor ons is het nu belangrijk te weten wat wij als decreetgever moeten doen. Wij moeten de relatie bepalen tussen de specifieke ombudsdiensten van VOI's en steden of gemeenten, en de algemene Vlaamse ombudsdienst. Er zijn hier al verschillende suggesties gedaan, onder meer over het horen van de ombudsdienst in de verschillende parlementaire commissies. Er waren ook vragen rond de relatie tussen de Vlaamse ombudsdienst en de klachtendienst : wie doet wat, volgens welke procedures, en wat garandeert dat er gevolg wordt gegeven aan de klachten ?

Verder is nog niet duidelijk hoe de communicatie zal verlopen tussen de verschillende diensten, met de Vlaamse ombudsdienst, met de raden van bestuur of directies. Voor ons is het handig als een ombudsdienst onder de bevoegdheid valt van een minister, die we gemakkelijk ter verantwoording kunnen roepen. Met een Raad van Bestuur ligt dat minder voor de hand.

Wat is uw mening over de relatie met het personeel ? Moet het personeel permanent bij uw werk betrokken zijn, of volstaat overleg op enkele vergaderingen per jaar ?

De commissieleden hebben ongetwijfeld nog andere vragen.

De heer Francis Vermeiren : Ik heb een vraag voor de heer Goorden. Wat is volgens u de reden van het succes, van de bekendheid van uw dienst ?

Verschiedende sprekers hebben er de aandacht op gevestigd dat het niet gemakkelijk is tussen de bomen het bos te zien. Kan de heer Goorden vanuit zijn ervaring voorstellen hoe dat toch kan lukken ?

Wij stellen vast dat overal ombudsdiensten worden opgericht. Een bedenking daarbij kan zijn dat de ombudsdienst een soort excuus wordt, zodat de rest van het bedrijf van de klachten af is. Hoe kunnen we tegenhouden dat iedereen met alles en nog wat naar de ombudsdienst loopt, waardoor het overzicht verloren gaat, en waardoor mensen met gegronde klachten niet meer de nodige respons krijgen ?

De heer André Denys : De heer Peumans heeft al het onderscheid aangegeven tussen het onderhouden van contacten tussen de VOI en de klanten, en het specifieke werk van een ombudsdienst. Zouden we best dit specifieke werk onderbrengen bij de Vlaamse ombudsdienst ?

De voorzitter : Ik heb begrepen dat de eerste-lijnsbehandeling van de klachten bij de VOI zelf zou gebeuren.

De heer André Denys : Dat past dan ook in de integrale kwaliteitszorg van de VOI's ? En de Vlaamse ombudsdienst zou dan instaan voor de tweedelijsbehandeling ?

Ik heb nog een tweede vraag, aan de ombudsvrouw van Kind en Gezin. De procedure loopt om een kinderrechtencommissaris te installeren. Wat zal uw functie nog zijn als die commissaris er is ?

De heer Jos Geysels : De hoorzittingen hebben bij mij de mening versterkt dat er verwarring heerst over de functie van de ombudsdiensten, en over wat nu eigenlijk die eerste- en tweedelijsbehandeling is. Wat is eerste lijn ? Wat tweede ? Wat is de relatie tussen beide ? Het bestaan van de tweede lijn doet zeker het nut van de eerste niet vervallen. Ik verwijs hierbij naar het commentaar van de directeur-generaal van De Lijn.

Hoe moeten we de taakverdeling tussen eerste en tweede lijn organiseren ? Het is overigens ook duidelijk nodig het begrip ombudsman te verduidelijken.

In het besluit van december 1992 staat dat mensen met een ombudsfunctie in een VOI geen andere opdracht mogen bij krijgen. Nu blijkt dat toch te gebeuren. Nochtans was bij mijn weten die bepaling ingevoerd om de onafhankelijkheid van de ombudsman te vrijwaren.

De heer Jean-Marie Bogaert : Iedereen is het erover eens dat het bestuur dichter bij de burger moet staan. Om de kloof tussen burger en bestuur te dichten, hebben we ombudsdiensten opgericht. Deze diensten dreigen er echter niet in te slagen om de kloof volledig te overbruggen. Zou het niet beter zijn om één enkel aanspreekpunt op gemeentelijk niveau te organiseren waarbij alle ombudsdiensten en instellingen in één figuur worden verenigd ? Zo wordt de afstand tussen wie met vragen zit en het bestuur kleiner. Is deze mogelijkheid haalbaar ?

De heer Goorden sloeg even mea culpa en zegde uit de bocht te zijn gegaan bij de voorstelling van het jaarverslag. Een ombudsman moet zich immers beperken tot feiten en klachten. Het is echter toch belangrijk dat we daaruit leren over het beleid. Voorstellen voor beleidsverbetering zijn erg belangrijk. Waarom zou men zich beperken tot loutere feiten ?

Het mandaat van ombudsman zou zes jaar bedragen volgens het voorstel van decreet. Het mandaat is één keer verlengbaar. Wat vindt de heer Goorden daarvan ?

De uiteenzetting van de ombudsvrouwen van de VDAB en van Kind en Gezin deed me huiveren over de invulling van de onafhankelijkheid van de dienst. Mevrouw Vandekerckhove sprak over een behoorlijke vrijheid. Ik meen dat een absolute vrijheid wenselijk is. Mevrouw Vriens zegde rekening te houden met wat de regering voor ogen heeft. Met andere woorden : de relatie met de zetelende overheden is nog steeds reëel aanwezig. De ombudsdiensten moeten volledig onafhankelijk kunnen werken.

De heer Luk Van Nieuwenhuysen : De Vlaamse regering is volgens de heer Goorden van plan om een infolijn te organiseren die de ombudsdienst kan ontlasten van vragen naar loutere informatie. Zal dit echter de verwarring bij het grote publiek niet nog doen toenemen ? Zou deze functie niet beter door de ombudsdienst worden uitgeoefend, mits uiteraard voldoende personeelsomkadering ?

De Vlaamse ombudsman heeft voorgesteld om zijn vijf jaar ervaring ter beschikking te stellen bij de organisatie van een ombudsdienst van het Vlaams Parlement. Vinden de andere ombudslieden die vandaag aanwezig zijn deze continuïteit noodzakelijk of enkel aanbevelenswaardig, of zelfs onbelangrijk ?

Mevrouw Mieke Van Hecke : Er is behoefte aan terminologische uitzuivering. Een interne klachtendienst op de eerste lijn is absoluut noodzakelijk. Als de interne organisatie niet werkt, kan de ombudsdienst de taak op zich nemen van klachtendienst ten opzichte van de VOI's. Misschien klinkt de term klachtendienst wat denigrerend ; er kan gekozen worden voor een andere naam.

De heer Jan Goorden merkte ten onrechte op dat hij uit de bocht is gegaan bij zijn voorstelling van het jaarverslag. Een ombudsman kan toch suggesties doen die dossieroverstijgend zijn. Op basis van de samenvoeging van dossiers kan hij structurele voorstellen doen.

De heer Marino Keulen : Ik sluit volledig aan bij mevrouw Van Hecke : er is behoefte aan terminologische zuiverheid en het is belangrijk dat er twee niveaus bestaan. Wat vinden de sprekers daarvan ?

De heer Tuur Van Wallendael : Sommige ombudsmannen kunnen optreden zonder dat er klachten zijn. De Nederlandse ombudsman kan bijvoorbeeld zelf initiatieven nemen.

In tegenstelling tot de algemene consensus ben ik geen voorstander van een scheiding tussen een eerste en een tweede lijn. Het behoort niet tot onze bevoegdheid om ons uit te spreken over de waarde van een klacht. Als er een tweede lijn bestaat, bestaat de kans dat een burger wordt verwezen naar de plaats waar het conflict is ontstaan. Iemand moet dus bij de tram een klacht gaan indienen over de tram. Uiteraard ver-

hoogt dit de drempel. Een rigide scheiding tussen een eerste en een tweede lijn is niet aangewezen. In Antwerpen mag elke burger zich rechtstreeks tot de ombudsdienst wenden.

De heer Jan Peumans : Dit voorstel van decreet omvat alle VOI's. Men moet maar eens nagaan hoeveel contacten er per dag zijn tussen de burgers en ambtenaren van bijvoorbeeld De Lijn of de VDAB. Het zou dus logisch zijn dat er een selectie binnen de instelling zelf gebeurt. Zo niet zal dit leiden tot een oeverloze reeks klachten. Sommige klachten kan men weliswaar in een handomdraai oplossen, maar andere klachten vergen meer werk.

De burger heeft de geruststelling dat hij bij de VOI's met zijn klachten terecht kan. Ik blijf bij de stelling dat alle VOI's moeten afspreken op welke manier ze de klachten zullen behandelen. Is er een beroepsinstantie waar ontevreden een beroep op kunnen doen ? Dit is niet de ombudsdienst. De heer Van Wallendaël stelde dat elke burger rechtstreeks bij de ombudsdienst terecht moet kunnen. Dit zou mogelijk moeten zijn, maar wanneer men voor alles en nog wat komt aankloppen, is dat toch geen goede zaak.

Er bestaat verwarring over de eerstelijnszorg en de tweedelijnszorg. VOI's staan in voor eerstelijnszorg. Wanneer men bijvoorbeeld een klacht heeft over een ambtenaar in een buitendienst, is het logisch dat men eerst zijn diensthoofd aanspreekt. Indien daar geen gevolg wordt gegeven aan de klacht, kan men hogerop gaan en de hiërarchische weg volgen. Er moet een duidelijke procedure zijn over de te volgen weg.

De heer André Denys : Er blijft een spanningsveld bestaan. Ik denk dat de drempel hoger wordt wanneer men vasthoudt aan de eerstelijns en tweedelijns.

De voorzitter : In de latere bespreking zullen we hierover duidelijkheid proberen te creëren. Dat is een belangrijk discussiepunt.

De heer Jan Peumans : De heer Bogaert merkte op dat er per gemeente een loketfunctie voor alle klachten nodig is. Volgens mij zou dat te verwarrend zijn. Een gemeentelijke ombudsdienst is goed voor gemeentelijke problemen.

De heer Jean-Marie Bogaert : Ik ga zelfs verder. Bij de mensen leeft het gevoel dat ze door het bos de bomen niet meer zien. Ze weten niet of er een ombudsdienst bestaat of waar die te vinden is. Voor dit hele gamma zou de burger moeten terecht kunnen op een aanspreekpunt, dicht bij zijn woonplaats. De gemeentelijke problemen vormen slechts een deeltje van het verhaal. In Antwerpen hebben we een stedelijk voorbeeld van een ombudsdienst waar iedereen met eender welk probleem terecht kan.

De heer Jan Peumans : Dan gaat het om een soort doorverwijsfunctie.

De heer Jean-Marie Bogaert : Nu heeft de Vlaamse administratie ook ambtenaren op provinciaal en zelfs gemeentelijk niveau.

De heer Paul Van Grembergen : We zouden een horizontaal netwerk moeten uitbouwen.

De heer Jan Peumans : Dan gaat het om meer dan een brievenbus. Het wordt dus een soort gedecentraliseerde ombudsdienst die alle eerstelijnsklachten zal behandelen.

Mevrouw Ankie Vandekerckhove : Het is onmogelijk om voor alle instanties alle klachten te behandelen. Het kan nuttig zijn om in het decreet bepalingen over een overlegformule tussen de ombudsdiensten op te nemen.

Essentieel is dat de klagers kunnen kiezen tot welke dienst ze zich zullen wenden. Met de meest eenvoudige klacht moeten ze bij de Vlaamse ombudsdienst terechtkunnen. Vandaar kan de klacht dan doorgestuurd worden. Het is voorstelbaar dat de ombudsdienst van een VOI naar de Vlaamse ombudsdienst van het Parlement stapt. Dit zou moeten kunnen.

In sommige VOI's zijn er klachten omdat er een gebrek aan onafhankelijkheid is. Om die reden zou een soort koepel nuttig zijn.

Een andere mogelijkheid, maar dat vereist voldoende personeel, is dat men gedetacheerde ambtenaren aanduidt die fungeren als een soort antenne van de Vlaamse ombudsdienst in de VOI's.

Volgens mij zullen er geen problemen rijzen tussen Kind en Gezin en het Kinderrechtencommissariaat. De ombudsdienst van Kind en Gezin richt zich niet specifiek tot kinderen, maar tot de gebruikers van Kind en Gezin. Het Kinderrechtencommissariaat moet de instantie zijn die vooral de (rechts)positie van minderjarigen onder de loep neemt.

De heer André Denys : Uw dienst is dus eerder een klachtendienst.

Mevrouw Ankie Vandekerckhove : We zijn een klachtendienst. Op die basis formuleren we adviezen, maar die zijn niet afdwingbaar. De ombudsdiensten van Kind en Gezin en het Kinderrechtencommissariaat zullen elkaar niet overlappen, integendeel zelfs. Het Kinderrechtencommissariaat is niet in eerste instantie een klachtendienst, wel een pro-actieve dienst voor de rechten van kinderen.

Mevrouw Anne-Marie Vriends : Een eigen klachtenbehandeling is heel belangrijk. De VDAB is daarmee gestart. Kwaliteitsmanagement is in uitbouw, het monopolie van de VDAB is doorbroken. Wat mevrouw Van Hecke zegde, is belangrijk. We moeten attent zijn voor de naamgeving. Er mag maar één ombudsdienst zijn, namelijk die van het Parlement. We moeten dus voorzichtig zijn met de bestaande ombudsdiensten. De STC's lieten eerst toe dat ik de tweedelij zou verzorgen, maar kwamen daar achteraf op terug. Ze hebben het alleenrecht op het behandelen van klachten opgeëist.

Aan de VOI's moet men aantonen dat een parlementaire ombudsdienst belangrijk kan zijn. Nu is deze dienst van bovenaf opgelegd. Er werd geprobeerd er mee te werken. Maar de VOI's moeten meegaan met de stroom en de meerwaarde van de parlementaire ombudsdienst leren inzien.

Voor mijn stelling over eerstelij of tweedelij, baseerde ik mij op de uitgangspunten van de Vlaamse regering toen de Vlaamse ombudsdienst werd gecreëerd. Op die basis heb ik mijn functie bij de VDAB ingevuld, maar dit werd me niet in dank afgenomen.

Ik ben persoonlijk geen voorstander van zogenaamde antennes in de instellingen. Uit mijn ervaring is gebleken dat deze mensen zich in een kwetsbare positie bevinden. Ik ben voorstander van de integratie van de mensen in de parlementaire ombudsdienst, waar ze hun opgebouwde knowhow kunnen gebruiken.

De heer Jan Goorden : Ik heb de uitspraak van minister-president Van den Brande waarin hij de hoop uitdrukt dat de ombudsdienst in 2002 zou kunnen worden afgeschaft, altijd te optimistisch gevonden. Veel later dan sommige privé-bedrijven is de overheid beginnen nadenken over kwaliteitsbewaking. Zeker het leren omgaan met klachten ten aanzien van de overheidsdiensten is een recent proces.

Momenteel heeft elke dienst of gemeente het recht om een ombudsdienst op te richten. Over het algemeen wordt deze gelijkgesteld met het verschaffen van informatie en de behandeling van klachten. Zelfs politici springen op de kar en noemen hun dienstbetoon "ombudsdienst". Het is echter verkeerd om voorlichting en klachtenbehandeling te vermengen in de ombudsdienst. Het specifieke karakter ervan verdwijnt dan.

De heer Van Nieuwenhuysen vraagt zich af of een aparte informatielijn het niet moeilijk maakt voor de burger. Ik denk dat dit geen enkel problemen kan zijn wanneer het duidelijk is dat er één apart nummer is waarop men terecht kan voor *informatie*, bijvoorbeeld over de administratie, de VOI's enzovoort. Ik vind dit geen dom idee. Men heeft dan wel bekwame en gemotiveerde mensen nodig. Dit is heel belangrijk.

Ik pleit voor de splitsing van de informatieverstrekking en de klachtenbehandeling. Ik ben voorstander van een eigen klachtenbehandeling op het niveau van elke dienst. De voorwaarde is evenwel dat men de klachten au sérieux neemt en behandelt. Tot nu toe is dat bij het ministerie van de Vlaamse Gemeenschap nog niet overal het geval. Men dient een eigen klachtenmanagement in de dienst in te bouwen. Ik ben daar echter niet optimistisch over. Het zal zeker nog tien jaar duren vooraleer het tot de geesten van alle verantwoordelijken zal zijn doorgedrongen dat er een kwaliteitscontrole nodig is van het klachtenmanagement. De ombudsdienst mag niet de vuilnisbak worden van alles en nog wat. Het voorstel van de heer Bogaert over het gemeentelijke niveau is idealistisch. Men heeft dan immers een superman nodig die alles weet. Dit

is misschien wel mogelijk over twintig jaar wanneer het Internet volledig ingeburgerd zal zijn en men van het informatieaanbod ook effectief gebruik kan maken. Momenteel heeft men daar noch de knowhow noch de infrastructuur voor. Ik heb het dan nog alleen over de doorverwijsfunctie.

De heer Jean-Marie Bogaert : Als een ambtenaar al niet in staat is een overzicht van het geheel te krijgen, hoe moeilijk is het dan niet voor de burger ?

De voorzitter : Die kwestie behoort tot het debat, dat vandaag niet aan de orde is.

De heer Jan Goorden : Wat het uit de bocht gaan betreft, heb ik geleerd uit het presenteren van het jaarverslag dat het belangrijk is om aanbevelingen steeds met feiten te funderen. Zo heb ik in het vorig jaarverslag gesteld dat het topmanagement van de Vlaamse overheidsadministratie niet goed genoeg functioneert. Ik heb dat evenwel niet hard kunnen maken en daarom herhaal ik deze uitspraak niet. Het is beter om alleen maar uitspraken te doen die op dossiers zijn gebaseerd.

De heer Jos Geysels : Ik vraag me af of de onafhankelijkheid van de VOI's niet in het gedrang komt, wanneer ze een klachtenmanagement uitbouwen. Hoe ziet men concreet de relatie tussen de eigen klachtenbehandeling en de Vlaamse ombudsman ? Daarover moet worden nagedacht.

De voorzitter : De laatste opmerking is een open discussievraag waar we rekening mee dienen te houden bij onze verdere werkzaamheden. Bij deze sluit ik de hoorzitting af en dank alle sprekers voor hun medewerking.

EUROPESE CONFERENTIE

Making the protection of rights more accessible to Citizens :
the ombudsmen at the local and regional level
Messina 13 – 15 november 1997

VERSLAG

uitgebracht door de heer Marc Olivier

Samen met de heren Francis Vermeiren, Tuur Van Wallendael en Christian Verougstraete nam de heer Marc Olivier deel aan een conferentie "Een bescherming van de rechten het dichtst bij de burger : de ombudsman op het lokale en regionale niveau" die georganiseerd werd door de Raad van Europa. Deze studiedagen vonden plaats van 13 tot 15 november 1997 in het Italiaanse Messina.

In het kader van het voorstel van decreet houdende de instelling van de Vlaamse ombudsdienst, geeft de heer Marc Olivier uit de verschillende voordrachten die elementen, die een positieve bijdrage kunnen leveren tot de discussie rond de ombudsproblematiek in het algemeen, tot de verdere vormgeving van dit voorstel van decreet en tot een betere werking van de Vlaamse ombudsdienst in het bijzonder.

Inleiding

De heer Marc Olivier verstrekt een vijftal algemene opmerkingen vooraleer hij een overzicht geeft van de verschillende tussenkomsten.

- Een eerste vaststelling is dat men onder de term "ombudsman" de instelling dient te verstaan en zeker niet de persoon, de man of vrouw die de functie uitoefent.
- De inhoud van de ombudsfunctie is in de verschillende landen zeer divers en varieert van een eerstelijns lobby- en PR-functie tot een inhoudelijk tweedelijnsopdracht met soms zelfs de mogelijkheid voor de ombudsman om zich burgerlijke partij te stellen.
- Ook de doelgroepen waarop de ombudslieden zich dienen te richten kent een zeer grote verscheidenheid.
- Dit geldt ook voor de mate van onafhankelijkheid. Sommige ombudslieden zijn loutere doorgeefluiken terwijl anderen totaal onafhankelijk kunnen werken.
- Tot slot kan men vaststellen dat er een gebrek is aan coördinatie tussen de verschillende niveau's.

Overzicht van de diverse tussenkomsten

De heer Giorgio DE SABBATA, ombudsman van de regio Marche (Italië)

Wettelijke basis :

- de wet van 8 juni 1990 houdende machtiging aan de gemeenten en regio's tot het aanstellen van een ombudsman, die de onpartijdigheid en de goede werking van de overheidsdiensten moet garanderen, alsook hun vergissingen, slecht functioneren, fouten en vertragingen moet signaleren in hun contact met de burger ;
- de wet van 5 februari 1992 houdende machtiging aan de ombudsman om zich in een aantal gevallen burgerlijke partij te stellen ;
- de wet van 5 mei 1997 houdende introductie van een aantal vernieuwingen : uitbreiding van de werkzaamheden met betrekking tot de verzoekschriften, voorstellen, aanvragen en informatie van de ombudsman met de machtiging deze toe te passen bij het contact met de overheidsadministratie, uitgezonderd wat defensie, openbare veiligheid en justitie betreft.

De conclusies uit zijn betoog zijn :

- de acties van de ombudsman worden als autonoom en ondwangmatig beschouwd en dit in tegenstelling tot juridische handelingen. Men kan geen beroep doen op de ombudsman wanneer men een juridische of administratieve procedure heeft opgestart ;
- de ombudsman werkt autonoom, hij brengt verslag uit via een jaarrapport, andere rapporten die hij zelf kan voorstellen of die hem gevraagd worden, zijn mogelijk ;
- de activiteiten van de ombudsman moeten ook gericht zijn op het aansporen tot een goede en efficiënte administratie. Hij moet worden gezien als een modern hulpmiddel voor een goed functioneren van de overheidsdiensten en niet als een bijkomende controle ;
- sommige wetten voorzien procedures die een voorafgaand verzoek vereisen bij de administratie als ontvankelijkheidsvoorwaarde voor de toegang tot de ombudsman. Vooraleer er een beslissing genomen wordt, moet er bij de overheidsdiensten een fout worden vastgesteld ;
- de ombudsman kan zijn actieterrein uitbreiden tot situaties, analoog als deze die in de wet voorzien zijn. Het recht tot toegang tot documenten, kantoren en informatie is volledig toegestaan aan de ombudsmannen ;
- ambtenaren en bedienden die de termijnen niet respecteren worden onderworpen aan een disciplinaire procedure ;
- de ombudsman kan wettelijk gezien uitspraak doen over de onwettelijkheid van sommige handelingen van gemeenten en provincies en kan hen verplichten op basis van raadgevingen de onwettelijke toestand te doen verdwijnen. Tevens kan hij commissarissen aanstellen, die belast zijn met handelingen opgelegd door de wet en die niet werden uitgevoerd ondanks zijn vraag met een duidelijk geformuleerde tijdslimiet.

De heer Nikolaus SCHWARZLER, ombudsman van de regio Voralberg (Oostenrijk)

Volgens de heer Nikolaus Schwarzler is het probleem niet het bestaan van een grote hoeveelheid wetten maar de afwezigheid van een toegang voor de burger tot die wetten. De burger kan vandaag niet de gehele wetgeving kennen. Zelfs een jurist beheerst niet alle takken van het recht.

Het is vooral een probleem van kwaliteit en kwantiteit.

Een aantal stellingen met betrekking tot de kwantiteit en kwaliteit zijn :

1. het gebied moet niet te groot zijn (gevaar voor te snelle doorverwijzing), het mag ook niet te klein zijn (gevaar van gebrek aan voldoende hoog gekwalificeerde kandidaten) ;
2. de ombudsman moet iemand zijn die professioneel een voldoende hoge kwalificatie heeft en in staat is een dossier te beoordelen, de uitspraak uit te leggen en zich er ook aan te houden ;
3. de ombudsman dient tenminste even goed betaald te zijn als de best betaalde ambtenaar in zijn bevoegdheidsgebied. Elke ombudsman moet financieel onafhankelijk staan ten opzichte van de administratie. Het parlement moet jaarlijks zijn wedde vastleggen. De ombudsman moet beschikken over een eigen budget. Hij legt zijn begroting voor aan de regering, die er rekening mee moet houden ;
4. de tijds- en geografische afstand tussen de ombudsman en de burger mag heen en terug maximaal een dagreis omvatten ;
5. de ombudsman moet steeds de nodige schriftelijke of mondelinge informatie kunnen geven en er tevens de kopieën van alle geciteerde bronnen, de ter ondersteuning gebruikte teksten en de bestaande rechtspraak terzake en zijn eigen mening over het probleem aan toevoegen ;

6. de ombudsman moet aan de rechtbank die vragen voorleggen die belangrijk zijn met betrekking tot de interpretatie van de regels, de conformiteit met de wetgeving en de wettelijke normen ;
7. iedere ombudsman vervult voor het publiek een informatieve en educatieve opdracht ;
8. het toekennen van een onderzoeksbevoegdheid aan de ombudsman om op eigen initiatief disfuncties op te sporen, is een aanwijzing van een reële wil bij de wetgever om een controleorgaan te installeren. Het belang van het ombudswerk werd zelfs zo hoog ingeschat dat er een bijzondere parlementaire commissie werd opgericht rond de zaken van de ombudsman : 14 kamerleden (van het totaal van 36, waarvan 7 van de meerderheid en 7 van de oppositie) ;
9. de kennis van het recht moet voor de ombudsman niet verder reiken dan dat van het kader bij de administratie. Hij moet met zekerheid en vanuit een ethische invalshoek kunnen definiëren wat juist en rechtvaardig is ;
10. iedere ombudsman moet het beste orgaan opstarten in zijn regio, orgaan dat de aandacht legt op zijn bekwaamheid en dat enkel en alleen verantwoording dient af te leggen tegenover het Parlement ;
11. de bevoegdheden van de ombudsman moeten bijdragen tot een doeltreffende hulpverlening aan de burger, zij het via een onderzoek naar de klachten of via informatie- of inlichtingenverstrekking ;
12. de ombudsman moet in de mogelijkheid verkeren formele aanbevelingen te doen en hij moet de autoriteit hebben bepaalde zaken schriftelijk aan te kaarten.

De heer Arturo LIZON-GINER, ombudsman van Valencia, Alicante (Spanje)

De ombudsfunctie bestaat in 8 van de 17 autonome gemeenschappen in Spanje. De naamgeving verschilt van gemeenschap tot gemeenschap.

De functie is opgenomen in artikel 54 van de Spaanse grondwet volgens het model van de Scandinavische landen.

De wet stelt :

1. de ombudsman is totaal onafhankelijk van de uitvoerende macht en van de invloed van politieke partijen ;
2. hij beschikt over een uitgebreide macht die hem toelaat officiële onderzoeken op te starten en wijzigingen van reglementeringen voor te stellen. Hij kan wijzigingen en verbeteringen overmaken aan het Parlement ;
3. de klachten worden rechtstreeks neergelegd bij de ombudsman. Het kantoor is gemakkelijk toegankelijk, gratis en gekend bij de burger.

De wet verzekert de neutraliteit en de onafhankelijkheid en omvat ook de omschrijving van de duur van het mandaat voor een vaste periode. De wet voorziet tevens dat de ombudsmannen tijdens hun mandaat genieten van onschendbaarheid en immuniteit in hun gebied en van bijzondere regionale privileges bij de hogere justitiële rechtbanken van hun autonome gemeenschap en dit ten einde de beste verwezenlijking van hun werk te garanderen in de grootste onafhankelijkheid.

De regionale ombudsman kan maatregelen nemen tegen de belemmeringen bij de administratie die in de loop van het onderzoek aan het licht kwamen, zonder mogelijke klachten uit te sluiten. De enige uitzondering die voor de regionale Spaanse ombudsmannen gelden, en dit in tegenstelling met hun collega van de Staat, is dat zij geen vordering kunnen indienen bij het Grondwettelijk Hof omwille van de onwettelijkheid.

Er is een voorafgaande filter nodig om te vermijden dat een lawine van klachten deze instelling op het niveau van de Staat blokkeert.

Een belangrijke aspect is het gratis karakter, de eenvoudige en gemakkelijke toegankelijkheid van de ombudsdienst. De klachten moeten schriftelijk worden neergelegd en geformuleerd door de belanghebbende persoon. Enkel klachten ingevolge een conflict tussen de administratie en de burgers worden onderzocht. Eénmaal wanneer de klacht is gemeld, wordt een ontvangstmelding gestuurd, de ontvankelijkheid onderzocht en het onderzoek opgestart. Iedere stap of aanmaning bij de administratie wordt aan de burger meegedeeld. De door de ombudsman genomen beslissingen hebben geen kracht van uitvoering. Samenwerken met de media verhoogt de impact en de kracht van een ombudsdienst.

Mevrouw Patricia THOMAS, ombudsman van de lokale besturen (Engeland)

Het Koninkrijk (Engeland, Schotland, Noord-Ierland en Wales) bestaat uit lokale autoriteiten, die elk hun eigen bestuur kiezen.

Het Parlement creëerde een aantal ombudsfuncties voor de centrale autoriteiten, de territoriale gemeenschappen en de nationale gezondheidsdienst :

1. de administratieve ombudsman (wet 1967) is bevoegd voor de ministeriële dienstverlening van de centrale overheid en de administratieve diensten ;
2. de parlementaire ombudsman voor Noord-Ierland (wet 1969) is bevoegd voor alle instanties van de centrale overheid ;
3. de ombudsman voor alle klachten voor Noord-Ierland (wet 1969) is bevoegd voor het geheel van de lokale instanties in Noord-Ierland, inclusief de gezondheidssectororganisaties ;
4. de ombudsman voor Engeland en Schotland (wet 1972) is bevoegd voor de nationale gezondheidsdienst voor Engeland en Schotland ;
5. de plaatselijke ombudsmannen voor Engeland (wet 1974) zijn bevoegd voor lokale machten in Engeland. De regio's zijn verdeeld tussen drie ombudsmannen ;
6. de plaatselijke ombudsman voor Wales (wet 1974) is bevoegd voor het geheel van territoriale gemeenschappen van Wales

Allen worden benoemd door de koningin.

Het Britse model steunt op een schema vastgelegd door het Parlement waar de ombudsman volledig onafhankelijk is van die instellingen. De beslissingen van de ombudsman kunnen alleen in vraag worden gesteld door de rechter maar zijn aanbevelingen zijn niet bindend.

De klachten dienen te worden geformuleerd binnen de twaalf maanden na de feiten.

Alvorens men naar de ombudsman stapt, moet men eerst de wettelijk voorziene beroepsprocedures uitputten. In 86 % van de gevallen neemt de ombudsman één van de volgende beslissingen : er is geen fout gebeurd bij de administratie, er is geen enkele onrechtvaardigheid gebeurd of er is een bevredigende oplossing gevonden. In 14 % van de gevallen is er een bijkomend onderzoek nodig. Wanneer de ombudsman vindt dat de administratie slecht werkt, formuleert hij een aantal aanbevelingen die de onrechtvaardigheid moeten herstellen.

Voor het publiek, garandeert het bestaan van een ombudsman de bescherming van de burger tegen vergissingen van de administratie, daar deze laatste weet dat er een controle is.

Mevrouw Nora SALOMONS, ombudsman van de stad Amsterdam (Nederland)

Een ombudsman moet zijn verkozen door een representatief orgaan, een mandaat hebben voor een bepaalde tijdsduur, over personeel en voldoende middelen beschikken en vrije toegang hebben tot alle documenten, plaatsen en verantwoordelijke personen.

Op plaatselijk vlak moet er een wettelijke basis zijn, aangepast aan lokale omstandigheden. In Nederland wordt de ombudsman altijd aangesteld door de gemeenteraad voor een periode van zes jaar (in Amsterdam voor vijf jaar). De meesten hebben ervaring met publieke aangelegenheden. De ombudsman moet ook een ruime visie hebben op juridische aangelegenheden.

De ombudsman moet rekenschap geven aan de verantwoordelijke wethouder of burgemeester en wethouders. Het officieel verslag wordt gepubliceerd nadat het werd voorgelegd aan de wethouders. Zij moeten erop reageren. Wanneer de ombudsman een aanbeveling of een voorstel heeft geformuleerd, moeten de wethouders er zich naar schikken.

Iedereen die een klacht heeft, kan zich wenden tot de lokale ombudsman, hetzij schriftelijk, hetzij persoonlijk. Hij spant zich in om structurele verbeteringen aan te brengen.

Hij kan enkel een advies geven, geen afdwingbaar oordeel. Wanneer er een administratieve procedure loopt bij een onafhankelijk rechter, is de ombudsman niet bevoegd.

De burger wordt de keuze gelaten tussen een behandeling van de klacht door de ombudsman of door een administratieve juridische procedure, er steeds duidelijk bij stellend dat het bij een administratieve juridische procedure om een afdwingbare beslissing gaat terwijl de ombudsman hiervoor niet bevoegd is. De procedure bij de ombudsman is gratis.

Het resultaat van de ombudsdienst is voor een groot deel afhankelijk van goede relaties met plaatselijke autoriteiten en de administratieve instanties. De ombudsman moet er zich van bewust zijn dat dit werk ook een menselijk karakter heeft en dat fouten menselijk zijn, ook in zijn eigen dienst. Aanbevelingen moeten op een gestructureerde manier worden geformuleerd.

De afstand tussen de wetgevende (parlement en ministers) en de uitvoerende macht op het terrein is zeer groot :

- een goedbedoelde wet is op het terrein soms een ramp ;
- degenen die de wetgeving opleggen, ook op gemeentelijk niveau, staan dikwijls ver van de dagdagelijkse praktijk en de uitvoeringsorganen.

Het is dan ook de taak van de ombudsman te observeren hoe alles functioneert om dan aanbevelingen te doen met betrekking tot de herziening van de genomen besluiten of de gegeven instructies. Telkens wanneer er een fout wordt vastgesteld ligt de middelmatigheid van de uitvoering aan de oorsprong. Daarbij tonen de organisaties waarmee de burger in nauw contact staat de laatste jaren tekenen van corruptie en van immoreel tot crimineel gedrag.

De conclusies zijn dan ook de volgende :

- er dient nauw contact met het niveau van de uitvoering gehouden te worden ;
- wanneer er toegang is tot alle aspecten van de organisatie, kan men de zwakke punten ontdekken en voorstellen doen naar concrete verbeteringen.

Mevrouw Andreas NABHOLZ, ombudsman van het kanton Bâle-Ville (Zwitserland)

De Zwitserse regering en het federaal Parlement hebben zich tot op de dag van vandaag steeds verzet tegen een ombudsfunctie. Dankzij de vooruitziendheid van enkele kantons en gemeenten, telt Zwitserland

momenteel zes ombudsmannen (3 lokale en 3 kantonale). Dit is weinig in een land met 26 kantons en meer dan 3000 gemeenten. Dit heeft voor een groot deel te maken met de politieke cultuur en de federale staatsstructuur : de kantons en de gemeenten staan op hun autonomie. De Zwitsers zijn fier op hun democratisch systeem.

De administratie heeft zich de laatste decennia enorm sterk ontwikkeld maar heeft het moeilijk om haar structuren aan deze ontwikkeling aan te passen. Daarbij heeft ze een onpersoonlijk karakter en wordt ze geconfronteerd met een steeds toenemende wetgeving.

De ombudsman heeft het recht over alle informatie te beschikken, heeft vrije toegang tot alle documenten maar kan enkel aanbevelingen formuleren aan de administratie. Hij probeert in der minne een oplossing of een akkoord te zoeken.

Bij de burger bestaat er nog steeds een terughoudendheid om te reageren tegen een openbare dienst : de administratie is immers alwetend, ze gebruikt meestal een eigen jargon dat voor de burger moeilijk begrijpbaar is, de procedures zijn gecompliceerd en het formuleren van een gemotiveerde klacht vraagt voor een aantal een grote inspanning.

De ombudsman spant zich in om een correcte oplossing te vinden.

Negen jaar ervaring met een ombudsdienst leert dat :

1. de meeste problemen te wijten zijn aan een communicatiestoornis ;
2. het grootste deel van de personen die op deze dienst beroep doen, oudere personen zijn, die gevoeliger zijn voor onrechtvaardigheden en omwille van hun sociale of financiële situatie meer beroep doen op de administratie ;
3. de groeiende complexiteit van onze wereld het wantrouwen opwekt. Het is dan ook aan de ombudsman het vertrouwen tussen de administratie en de burger te herstellen ;
4. de blijvende en geregelde confrontatie met de armoede een verrassend gegeven blijft ;
5. in tegenstelling met wat soms verteld wordt, de cliënten van een ombudsdienst geen vitters zijn. De administratie ervaart dit zo omdat de vraag meestal ongeduldig, onhandig en hevig wordt geformuleerd en dit ingevolge het ervaren van een onrechtvaardigheid bij de administratie. Anderzijds is het ook zo dat 10 % van de gevallen niet oplosbaar zijn daar de klachten gebaseerd zijn op een mentaal lijden of een taai conflict tussen personen ;
6. het de gemeentelijke ombudsman is, die het meeste klachten ontvangt, omdat hij het dichtst bij de burger staat. Het gaat om een gemiddelde van 1 klacht per 1000 inwoners, exclusief de vragen om informatie ;
7. wat betreft de resultaten 20 % van de klachtindieners gelijk hebben en de ombudsman gedaan krijgt dat de administratie overgaat tot een verbetering ; in 20 % van de gevallen lukt het de ombudsman de situatie gedeeltelijk te verbeteren of de administratie te overtuigen om een compromis te aanvaarden. In de andere 60 % van de gevallen is de houding en de beslissing van de administratie correct en conform de wetgeving. Het uitleggen van het waarom van een bepaalde beslissing is dan ook een andere opdracht van de ombudsman, omdat dit de administratie heel wat klachten en ongerechtvaardigde achterdocht bespaart.

De heer Giovanni FENOGLIO, ombudsman van Turijn (Italië)

Ondanks het feit dat de twee Kamers op dit ogenblik de mogelijkheid bevroren hebben een nationale ombudsdienst op te richten, bestaan er reeds ombudsdiensten op regionaal, provinciaal en gemeentelijk niveau.

Het statuut, de macht, de middelen en de beperkingen van de ombudsman is in de nationale wet van 8 juni 1990 vastgelegd. Deze stelt dat de ombudsman garant moet staan voor de onpartijdigheid en de goede gang van zaken bij de overheidsdiensten en dat hij de burgers in hun contact met de overheidsdiensten, moet bijstaan in de bescherming van hun rechten en belangen.

De correcte invulling laat voormelde wet over aan de lokale besturen. Het in Turijn van toepassing zijnde statuut stelt dat :

1. de ombudsman het recht heeft alle documenten in te kijken, alsook alle informatie die hij nodig acht ;
2. de ombudsman het recht heeft tussen te komen bij administratieve procedures binnen de door de wet vooropgestelde termijnen ;
3. hij aan de gemeentelijke administratie kan aangeven hoe de wet moet worden geïnterpreteerd maar dit enkel vanuit het perspectief disfuncties binnen de administratie te vermijden ;
4. hij aan de burgemeester alle disfuncties binnen de administratie moet signaleren ;
5. hij in zijn communicatie de na(a)m(en) moet vermelden van de bij de disfunctie betrokken ambtena(a)r(en).

De wet van 5 februari 1992 stelt dat de ombudsman zich burgerlijke partij kan stellen voor een gehandicapte bij strafprocedures of straffen.

Een ander reglement voorziet in de oprichting van een commissie die de ontvankelijkheid van de aanvragen tot het organiseren van een gemeentelijk referendum onderzoekt.

De ombudsdienst is een nieuwe instelling waarvan de werking nog verder moet worden uitgediept om zijn activiteiten en taken meer efficiëntie, betekenis en gevoeligheid voor de eisen van de burgers mee te geven.

De heer Francis GROSS, ombudsman van Charleroi (België)

België stond lang weigerachtig tegenover het idee van een ombudsdienst. Het was de Beroepsvereniging van Verzekeringsagenten die in 1987 in deze zaak de stem verhiel. Het duurde nog tot 1991 vooraleer Antwerpen het voorbeeld gaf. Twee jaar later volgde Charleroi.

Het reglement voor de oprichting van deze dienst werd goedgekeurd door de gemeenteraad. De ombudsman werd aangesteld voor drie jaar en werd geselecteerd op basis van proeven. De administratieve krachten werden gekozen uit het gemeentelijk personeel.

In de bespreking van de werking van een ombudsdienst moeten drie punten worden onderlijnd :

1. de dienst is een toevlucht, die pas in werking kan treden als de klachtindiener reeds contacten heeft gehad die in zijn ogen onbevredigend of onwerkzaam waren ;
2. de kracht van het onderzoek is één van de werktuigen van zijn onafhankelijkheid. Hij kan alle administratieve documenten inkijken die met de zaak verband houden ;
3. de ombudsman kan aanbevelingen doen aan de plaatselijke autoriteiten om te vermijden dat in de toekomst nog dezelfde fouten gemaakt worden.

De werking van de ombudsdienst beperkt zich niet alleen tot de 205.000 inwoners van Charleroi maar slaat ook op alle niet-inwoners die van de gemeentelijke diensten en infrastructuur gebruik maken (bibliotheek, sporthallen, ziekenhuizen...).

Het gemeentebestuur stelde tevens voor – het gaat hier om een uniek experiment in België – om de werking van de dienst uit te breiden tot intercommunales, waar de gemeente in vertegenwoordigd is. Slechts

twee van de vier intercommunales wilden mee in het experiment stappen. Een analyse maakt duidelijk dat slechts een minderheid van de klachten hiermee iets te maken hadden. Wellicht was deze nieuwe service van de ombudsdienst onvoldoende bekend bij de bevolking.

Wat betreft de diensten van de gemeente en het OCMW, ging het op jaarbasis om 550 dossiers. Voor 10 % was de dienst niet bevoegd. Het ging hier meestal om mensen, die niet meekonden met de administratieve plichtplegingen die de overheid oplegt. Alhoewel dit niet de opdracht was, werden deze mensen toch geholpen. Dit leidde wel tot goed uitgebouwde contacten met verschillende diensten en organisaties. 10 tot 25 % van de resterende 500 dossiers handelde over vragen naar informatie, de andere waren klachten, waar meestal wel een bevredigende oplossing voor werd gevonden.

De klachten hadden vooral betrekking op de beleidsdomeinen openbare werken, ruimtelijke ordening en politie.

Wanneer de belangrijkste lessen getrokken worden na vier jaar ombudswerk, dient vertrokken te worden van twee verschillende aspecten die in het werk van de ombudsman vervat zitten :

1. het aspect punctualiteit. Het gaat om het zoeken naar een oplossing voor ieder afzonderlijk geval. Hieromtrent zijn de ervaringen positief ;
2. de structurele aanpak. Hier zijn de ervaringen minder positief. Er is nood aan een beter informeren van de burger, een reorganisatie van het departement Ruimtelijke Ordening, het bestrijden van de lakse houding van de politiediensten ten opzichte van foutparkeerders, het niet-naleven van de voorgescreven preventiemaatregelen tegen brand, de slechte tekstuele uitwerking van contracten en een gebrek aan mankracht bij de politie voor de invulling van hun opdracht als wijkagent.

Om te vermijden dat de ombudsdienst enkel een lege doos wordt, hebben de ombudsmannen zich verenigd en een charter ontworpen dat een minimumopdracht omschrijft en ter ondertekening aan het bestuur wordt voorgelegd. Men kan het als volgt samenvatten :

- de ombudsman staat ten dienste van het publiek ;
- de ombudsman moet onafhankelijk kunnen werken en over voldoende middelen beschikken. Voorstellen tot maatregelen moeten ertoe leiden dat het probleem zich in de toekomst niet meer voordoet ;
- de ombudsman is gehouden tot het beroepsgeheim ;
- de ombudsman maakt geregeld een werkingsverslag ;
- het uiteindelijke doel van een ombudsdienst is het verbeteren van de werking van de diensten en organisaties.

Aanvullende verklaringen van enkele deelnemers

De heer Tuur Van Wallendael wijst erop dat er in Nederland grote onduidelijkheid bestaat over wie moet antwoorden wanneer er interpellaties zijn over het optreden van een ombudsman. Dit is een algemeen probleem dat zich ook bij de oprichting van een Vlaamse ombudsdienst zal voordoen.

De ombudslieden zetten zich af tegen de informatietaak. Volgens de heer Tuur Van Wallendael is dit vanuit een formele benadering juist. Bij de concrete invulling van hun opdracht moeten ombudslieden volgens hem wel degelijk in een aantal gevallen informatie verstrekken.

Hij wijst er ook op dat sommige ombudslieden kunnen belast worden met specifieke opdrachten. Zo is bijvoorbeeld de ombudsman van Trentino belast met het bewaken van de belangen van de Duitstaligen.

De heer Francis Vermeiren stelt dat, met uitzondering van Nederland waar men reeds zeer ver gevorderd is met de invulling van de ombudsfunctie, men elders nog op zoek is. Hij heeft daarbij de indruk dat daar dan vooral de persoonlijke invulling van de taak primeert boven de doelstelling van de functie. Hij suggereert nog meer uit de Nederlandse ervaring te putten.
