

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



Zitting 1999-2000

27 juni 2000

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

– van de heren **André Denys, Leo Peeters, Sven Gatz en
Dirk Holemans** en mevrouw **Mieke Van Hecke** –

betreffende de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst

Het Vlaams Parlement,

– gelet op :

1° het jaarverslag 1999 van de Vlaamse Ombudsdienst, op 26 april 2000 voorgelegd aan het Vlaams Parlement (zie *Parl. St. Vl. Parl.* 1999-2000, nr. 41/1) ;

2° artikel 3, 3° van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst, dat aan de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukkelijk de opdracht geeft "voorstellen en aanbevelingen te formuleren om de dienstverlening (...) te verbeteren" van de Vlaamse overheidsdiensten ;

3° de bespreking van de algemene aanbevelingen in de Commissie voor Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Ambtenarenzaken van 13 juni 2000 (zie *Parl. St. Vl. Parl.* 1999-2000, nr. 41/2) ;

– overwegende dat deze algemene aanbevelingen in het bijzonder gericht zijn aan de Vlaamse overheidsdiensten ;

– vraagt de Vlaamse regering :

1° kennis te nemen van en rekening te houden met de hiernavolgende aanbevelingen :

a) de bezwaarprocedures moeten veralgemeend worden ;

b) de bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten moet, waar nodig, verder worden verbeterd ;

c) interne organisatorische redenen mogen geenszins de klantvriendelijkheid en de dienstverlening van de Vlaamse overheid nadelig beïnvloeden ;

d) de behandeltermijnen bij aanvragen en briefwisselingen moeten redelijk zijn ;

e) de Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen aan en te gebruiken bij de behandeling van aanvragen ;

f) de Vlaamse overheid moet streven naar coördinatie tussen haar verschillende diensten zodat zij ten aanzien van de gebruiker een eenduidige houding aanneemt ;

g) toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking moet voor de Vlaamse overheid een aandachtspunt blijven ;

h) het streven van de Vlaamse overheid naar een eenloketsysteem moet worden geconcretiseerd ;

i) de Vlaamse overheid moet streven naar een consequente en correcte toepassing van de bestaande regelgeving ;

2° tegen eind 2000 aan het Vlaams Parlement mee te delen welke concrete beslissingen terzake reeds werden genomen en op welke manier aan het geheel van deze maatregelen tegemoet zal worden gekomen.

André DENYS

Leo PEETERS

Sven GATZ

Dirk HOLEMANS

Mieke VAN HECKE