

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



Zitting 2005-2006

31 mei 2006

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2005

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden,
Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie
uitgebracht door de heer Jacky Maes**

(Hoofdstuk 13: Voorstellen en aanbevelingen)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: de heer Norbert De Batselier.

Vaste leden:

de dames Hilde De Lobel, An Michiels, de heren Wim Van Dijk, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;

de heren Hubert Brouns, Johan Sauwens, mevrouw Joke Schauvliege, de heer Jan Verfaillie;

de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Marleen Vanderpoorten, de heer Francis Vermeiren;

de heren Norbert De Batselier, Jacky Maes, Dany Vandenbossche.

Plaatsvervangers:

de heer Thieu Boutsen, mevrouw Marie-Rose Morel, de heren Luk Van Nieuwenhuysen, Karim Van Overmeire, mevrouw Gerda Van Steenberge;

mevrouw Cathy Berx, de heren Ludwig Caluwé, Stefaan De Clerck, Luc Van den Brande;

de heer Sven Gatz, mevrouw Vera Van der Borgh, de heer Paul Wille;

de heren Patrick Janssens, Herman Lauwers, Marcel Logist.

Toegevoegde leden:

de heer Jef Tavernier;

de heer Jan Peumans;

de heer Christian Van Eyken.

Zie:

41 (2005-2006)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag over gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman	4
II. Repliek van de heer Yves Leterme, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid	7
III. Bespreking	10

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie besprak op 16 mei 2006 het jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 13: Voorstellen en aanbevelingen.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en minister-president Yves Leterme.

Teneinde een gevolg te geven aan de belangrijkste aandachtspunten die aan bod kwamen tijdens de gedachtewisseling, besloot de commissie om een voorstel van resolutie uit te werken waarin de Vlaamse Regering gevraagd wordt kennis te nemen van en rekening te houden met de bekommernissen van de commissie.

I. INLEIDENDE UITEENZETTING DOOR DE HEER BERNARD HUBEAU, VLAAMS OMBUDSMAN

De heer Bernard Hubeau: Ik zal een korte toelichting houden bij hoofdstuk 13 van het jaarverslag 2005. Met de algemene aanbevelingen proberen we een aantal voorstellen te verduidelijken die verschillende thema's overspannen. Ik zal alleen focussen op de nieuwe voorstellen en algemene aanbevelingen. In het jaarverslag kan men lezen hoever het staat met de eerdere algemene aanbevelingen en voorstellen. Belangrijke zaken worden hernomen in een nieuw voorstel of een nieuwe algemene aanbeveling.

Naar aanleiding van het vorige jaarverslag had de Vlaamse administratie gevraagd dat de ombudsdienst zelf prioriteiten zou leggen, zowel in de algemene en de thematische voorstellen als in de aanbevelingen. We zijn echter bij ons standpunt gebleven dat het niet aan de ombudsdienst toekomt om prioriteiten te leggen. Dat is namelijk een taak van de uitvoerende macht, de Vlaamse Regering en de operationele diensten. Daarover werd een consensus bereikt. Uiteraard kan het opnemen van een aanbeveling in zekere zin al beschouwd worden als het leggen van een prioriteit. Uit elke klacht valt namelijk wel iets te leren, maar uit de ene klacht meer dan uit de andere.

De voorstellen gaan vooral over het klachtrecht en over de positie van de diverse instanties terzake. De

algemene aanbevelingen zijn meer inhoudelijke werkingsprincipes van de Vlaamse overheid.

Voorstellen

Voorstel 2005-01: Klachtenbehandeling en ombudsfunctie op lokaal vlak

De Vlaamse overheid moet, naar aanleiding van de bepalingen over de lokale klachtenbehandeling en de ombudsfunctie in het nieuwe Gemeentedecreet, de klachtenbehandelings- en de ombudsfunctie op lokaal vlak verder bevorderen en ondersteunen.

Deze aanbeveling wordt al verschillende jaren opgenomen in het jaarverslag, telkens in een aangepaste formulering. In de artikelen 197 en 198 van het Gemeentedecreet werd via een amendement een facultatieve klachtenbehandeling op ombudsniveau ingevoerd. De eerstelijnsklachtenbehandeling is verplicht. Wanneer het nieuwe Gemeentedecreet in werking treedt, zullen de gemeentebesturen dus een klachtensysteem moeten installeren. Wanneer de klachten daar niet opgelost raken, zullen ze eventueel een tweedelijnsklachtendienst – een externe ombudsinstantie – in het leven kunnen roepen. Daarvoor zullen er drie mogelijkheden bestaan: een eigen gemeentelijke ombudsdienst, een interlokale ombudsdienst of een aansluiting bij de Vlaamse Ombudsdienst, indien er geen andere oplossing is. Het decreet voorziet dus in een soort van maatwerk.

Naar aanleiding van de bespreking van vorig jaar werd een proefproject opgezet. In samenwerking met het kabinet van de minister van Binnenlandse Aangelegenheden, de Vlaamse Vereniging van Steden en Gemeenten (VMSG), de Vereniging van de Vlaamse Provincies (VVP), het nieuwe intern verzelfstandigde agentschap (IVA) Binnenlands Bestuur, de lokale ombudsdiensten en de Universiteit Antwerpen, nodigen we de gemeenten uit om in te stappen in een experiment. In dat experiment zouden de gemeenten worden begeleid om na te gaan welke van de drie formules in bepaalde concrete omstandigheden het meest aangewezen is. Na de afloop van het project in 2007, zou er voor de gemeentebesturen die nog twijfelen een soort handleiding worden verspreid met een aantal typereglementen. Zo willen we proberen om de bepalingen van het gemeentedecreet waar te maken op het terrein. Het agentschap Binnenlands Bestuur en de lokale ombudsdiensten zullen daarin een belangrijke rol spelen.

Voorstel 2005–02: De hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid en het klachtrecht

De Vlaamse overheid moet van de hervormingsoperatie Beter Bestuurlijk Beleid (BBB) gebruik maken om het klachtrecht opnieuw te positioneren in de nieuwe structuren.

Het klachtendecreet dat intussen vier jaar oud is, heeft intussen formeel ingang gevonden. Er zijn klachtvoorzieningen en er zijn termijnen. Er blijven echter nog heel wat zwakke plekken. Een voorbeeld is de klachtgevoeligheid. Er is een heel gevarieerd landschap, waarbij sommige diensten het heel goed doen, andere het beleid passief opvolgen en nog andere het helemaal niet goed doen. Heel wat instanties maken hun klachtendienst te weinig bekend om klachten te voorkomen. Bij De Lijn zijn er veel klachten, precies omdat daar op een volwassen en zinvolle manier met klachten wordt omgegaan. Bepaalde leidinggevende ambtenaren zijn tegelijk klachtenbehandelaar. De bouwinspectie stelt dan weer dat ze moeilijk elke uiting van ongenoegen als een klacht kan beschouwen, omdat ze dan niet meer toekomt aan haar kern-taak.

Klachtenbehandeling is belangrijk. Het biedt leerpunten en het kan leiden tot oplossingen voor de burgers. Daarom is de hervormingsoperatie BBB, die leidt tot nieuwe structuren, een opportuniteit. De minister van Ambtenarenzaken wil vorming organiseren, onder meer over het klachtendecreet. Het Vlaams Parlement moet – eventueel met een voorstel van resolutie – aandringen op de toepassing van het klachtendecreet. Het kader bestaat immers al. In het jaarverslag wordt de werking van de diverse klachteninstanties per thema besproken.

Aanbevelingen in verband met coördinatie en verwerking van gegevens

Aanbeveling 2005–34: Verwerking van gegevens: eenvoud voor de burgers

De Vlaamse overheid moet zich op het vlak van de verwerking van gegevens en de terbeschikkingstelling van informatie zoveel mogelijk op een manier organiseren dat vragen over individuele dossiers op een eenvoudige wijze kunnen worden beantwoord.

De algemene aanbevelingen hebben altijd iets van evidenties. Toch worden ze verwoord omdat gebleken is dat er in de praktijk nog werk aan de winkel is.

Een voorbeeld is de wachtgeldberekening in het onderwijs. Loopbaanplanning wordt er enorm gepromoot, maar er is geen infrastructuur of logistiek om te berekenen wat het voor een bepaalde werknemer concreet zou betekenen om er eventjes of definitief uit te stappen.

Een ander voorbeeld is de gegevensuitwisseling tussen universiteiten en hogescholen. In het hoger onderwijs wordt via het BaMa- en Bolognadecreet een enorme flexibiliteit en mobiliteit gepromoot. De mensen die daarvan gebruik willen maken, worden in sommige gevallen echter afgeremd door de niet-complementariteit van de systemen voor gegevensuitwisseling.

Aanbeveling 2005–35: De verwerking van gegevens: internationalisering

De Vlaamse overheid moet op het vlak van de verwerking van gegevens, de terbeschikkingstelling van informatie en de geldigheid van attesten, zoveel mogelijk aansluiten op de trend van internationalisering.

Inzake de diploma's zijn er klachten over de niet-erkenning of de moeilijke erkenning van diploma's op Europees vlak. NARIC levert belangrijk werk voor het universitair en het hoger onderwijs. De ombudsdienst is van oordeel dat de mogelijkheid tot erkenning van diploma's moet worden uitgebreid naar andere sectoren van het onderwijs.

Ook voor de vrijstelling of de vermindering van onroerende voorheffing blijken bepaalde attesten niet te volstaan omdat ze niet aansluiten bij de internationale realiteit.

Aanbevelingen in verband met wetgevingskwaliteit en neveneffecten van regelgeving

Aanbeveling 2005–36: Verouderde regelingen

De Vlaamse overheid mag niet vasthouden aan bepaalde regelingen, als blijkt dat het doel ervan voorbijgestreefd is of niet meer voldoende duidelijk is. De aanpassing aan de gewijzigde context dringt zich op.

De kwaliteit van de wetgeving en de neveneffecten ervan zijn belangrijke aandachtspunten voor deze commissie. Op het eerste gezicht is ook dat een evidentie.

Uit een aantal voorbeelden in verband met OVAM en de bodemsaneringsdecreten blijkt dat sommige bepalingen achterhaald zijn. Sommige van deze problemen zijn al opgelost. Er is namelijk een belangrijke wijziging van het bodemsaneringsdecreet op til, mede doordat de belangrijkste partner inzake bodemsanering, namelijk OVAM, daarvoor vragende partij was. Sommige voorstellen inzake een administratieve vereenvoudiging in de ruimtelijke ordening liggen echter moeilijker.

Een ander voorbeeld van verouderde regelgeving is dat er in sommige omstandigheden nog met zegels gewerkt wordt. Zelfs op het federale niveau is er op dat vlak een modernisering aan de gang.

In het jaarverslag worden nog andere voorbeelden gegeven.

Aanbeveling 2007–37: Het onderzoeken en implementeren van verbeterings- en oplossingsvoorstellen

De Vlaamse overheid mag er niet te snel van uitgaan dat een verbeterings- of een oplossingsvoorstel, al dan niet gekoppeld aan een klacht, onmogelijk zou zijn. Men moet met de nodige creativiteit onderzoeken hoe op het eerste gezicht onmogelijke of moeilijk haalbare voorstellen concreet kunnen worden vertaald.

Het is merkwaardig hoe vaak de eerste reactie van de Vlaamse Regering of van de administratieve overheden op onze voorstellen is dat ze niet haalbaar of te duur zijn. Onze voorstellen worden echter niet zomaar opzijgeschoven. Ook wij blijven erop hameren. Deze ideeën dringen door en na twee of drie jaar blijken bepaalde dingen toch gerealiseerd te zijn.

Een eerste voorbeeld is de opsplitsing van het aanslagbiljet onroerende voorheffing. Dat heeft een hele voorbereiding gevergd, maar iets wat aanvankelijk onmogelijk leek, is intussen toch gerealiseerd.

Het voorbeeld van VRT-nieuwsnet betrof de video-beelden die niet voor iedereen raadpleegbaar waren. Op basis van een aantal adviezen en van een aantal buitenlandse voorbeelden is dat toch mogelijk geworden.

Ook voor de integratie van de facturen voor waterverbruik en voor afvalwaterheffing hebben we lang moeten pleiten in het Vlaams Parlement. In het begin leek dat onmogelijk, maar intussen werd dat gerealiseerd, zij het met een aantal kinderziekten.

Men moet dus de dialoog aangaan omdat burgers vaak zinvolle oplossingen aanreiken. Deze voorstellen blijken vaak ook realiseerbaar, zelfs al hield men dat aanvankelijk niet voor mogelijk.

Aanbeveling 2005–38: Aansluiting bij voorgaande stelsels

De Vlaamse overheid moet bij de lancering van nieuwe steunmaatregelen zorgen voor een goede aansluiting op de voorgaande stelsels, ook al gaat het om een duidelijke verbetering ten opzichte van een toestand die ervoor bestond. Er moet ook worden voorzien in voldoende budgettaire en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn.

De adviescheques zijn op dit vlak het voorbeeld bij uitstek. Op zich is dat een goed idee, want met die cheques kan men de mensen die een klein bedrijf willen opstarten stimuleren om een beroep te doen op consultancy. Door een gebrek aan capaciteit bleek het echter onmogelijk om in te loggen in het instapsysteem. Bovendien was het geld binnen de vier of vijf dagen op. Een goede en tijdige planning is dus noodzakelijk. Het systeem van de adviescheques werd nu vervangen door de ondernemersportefeuille. Dat systeem is minder fraudegevoelig en beter gecoördineerd. Intussen is het oude stelsel afgeschaft, maar het nieuwe werd alleen aangekondigd, nog niet geïmplementeerd. Het gaat dus opnieuw om een beleid ‘by announcement’.

Een ander voorbeeld houdt verband met de voorzieningen voor personen met een handicap. Naar aanleiding van de problematiek van de wachtlijsten werden nieuwe maatregelen vooropgesteld, maar het afgeschaft stelsel sluit vaak niet volledig aan bij het nieuwe.

Aanbevelingen in verband met fiscaliteit en invordering

Aanbeveling 2005–39: Een proactiever beleid inzake afbetalingen

Bij mensen met betalingsproblemen kan men de verschuldigde belastingen soms moeilijk innen. Het is in het belang van de Vlaamse overheid om de verschuldigde bedragen toch te kunnen innen, zij het op een gespreide manier.

Soms ligt de verantwoordelijkheid voor de betalingsmoeilijkheden bij de Vlaamse belastingdienst zelf.

De aanslagbiljetten van verschillende jaren komen soms samen. Men kan het de burger, en zeker de meest kwetsbare groepen, niet kwalijk nemen dat hij daardoor in betalingsmoeilijkheden komt. Daarom moet de Vlaamse overheid in dergelijke gevallen zelf een afbetalingsvoorstel doen. De Vlaamse belastingdienst gaat nu al op een volwassen manier in op terechte vragen van burgers naar een afbetalingsplan. De ombudsdienst denkt dat er op dit vlak ook proactiviteit nodig is.

Aanbevelingen in verband met handhaving en bestrafing

Aanbeveling 2005–40: Verhogen van de handhavingskwaliteit door een preventief optreden

De Vlaamse overheid moet de handhavingskwaliteit verhogen door niet enkel klacht- of meldingsgebonden te reageren, maar ook door preventief optreden. Daarbij is een samenwerking tussen de diverse bevoegdheidsniveaus essentieel.

We denken hierbij aan de domeinen Leefmilieu en Ruimtelijke Ordening. De Vlaamse overheid blijkt vaak op de hoogte te zijn van overtredingen, bijvoorbeeld hinder of overtredingen van VLAREM-normen of van de bepalingen rond klasse 1, 2 of 3. De Vlaamse overheid dient pas een herstellvordering in na een klacht of een melding inzake bouw-overtredingen. Dat is onvoldoende voor een proactieve overheid die ook een handhavingstaak heeft. Men kan opperen dat de overheid geen bouwinspectie van honderd mensen op pad kan sturen in heel Vlaanderen. Het optreden op het terrein is echter niet de enige informatiebron. Door het vergunningenregister en de andere informatiseringsmogelijkheden inzake ruimtelijke ordening – inzake leefmilieu is de centralisering iets minder – zijn de overtredingen echter bekend.

Ik besef dat de handhaving nooit volledig kan zijn. De burger die zich aan de regels probeert te houden, stoort zich echter aan een selectieve handhaving en dat is terecht. De Vlaamse overheid kan op dat vlak meer proactief optreden. Ze zal daarvoor een beroep moeten doen op gemeentebesturen, al beschikken die ook over onvoldoende personeel.

II. REPLIEK VAN DE HEER YVES LETERME, MINISTER-PRESIDENT VAN DE VLAAMSE REGERING, VLAAMS MINISTER VAN INSTITUTIONELE HERVORMINGEN, LANDBOUW, ZEEVISSERIJ EN PLATTELANDSBELEID

Minister-president Yves Leterme: De uitvoerende macht moet de ambitie hebben om een correcte dienstverlening te bieden aan de burger. Het is belangrijk dat dit goed wordt opgevolgd door de ombudsman en zijn medewerkers.

Het jaarverslag van de ombudsdienst, een document van meerdere honderden bladzijden, somt heel wat feiten op. Bij de lectuur ervan heb ik net als vorig jaar de bedenking gemaakt dat het goed zou zijn om wat meer te focussen op grote lijnen. Dat is nu gebeurd in de toelichting van de ombudsman.

Voorstel 2005–01: Klachtenbehandeling en ombudsfunctie op lokaal vlak

De artikelen 197 en 198 van het Gemeentedecreet bevatten een aantal bepalingen rond de organisatie van een verplicht stelsel van klachtenbehandeling. De manier waarop dat gebeurt, wordt overgelaten aan de lokale autonomie. De Vlaamse overheid wil dat ook zo houden. Het lokale bestuur zal dus autonoom kunnen oordelen in functie van de omvang van zijn bevolking, van het aantal deelgemeenten en van de eigen organisatie van de diensten.

Het decreet voorziet ook in de mogelijkheid om een ombudsdienst te organiseren. De gemeenten kunnen kiezen tussen drie werkwijzen: het oprichten van een eigen, volledig onafhankelijke ombudsdienst, de uitbouw van een ombudsfunctie in het kader van de intergemeentelijke samenwerking en het afsluiten van een overeenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

Ik sluit me aan bij de opmerkingen van de ombudsman over het nut van het ondersteunen van de lokale besturen. Bij het proefproject Lokale Ombudsdiensten zijn behalve de ombudsdienst ook de VVSG, de VVP, het kabinet van minister Keulen en het agentschap voor Binnenlands Bestuur betrokken. Op het einde van het proefproject willen we beschikken over

een ondersteuningspakket voor de lokale besturen met een modelreglementering en met praktische tips voor de organisatie en voor de vormingsmomenten.

De organisatie van deze werking op het terrein wordt best uitgesteld tot na de installatie van de nieuwe bestuursploegen na de verkiezingen van 8 oktober. De Vlaamse Regering wil de aandacht van de nieuwe mandatarissen vestigen op het belang van de ombudsfunctie en op het ondersteuningspakket dat tegen die tijd zal uitgewerkt zijn.

Aanbeveling 2005–34: Verwerking van gegevens: eenvoud voor de burgers

Deze aanbeveling is behartigenswaardig, maar niet eenvoudig te realiseren. Gegevens over mensen, voorzieningen en ondernemingen zitten vandaag de dag immers verspreid over het hele overheidsapparaat.

Onder impuls van minister Geert Bourgeois probeert de regering deze aangelegenheid structureel aan te pakken. Met het project MAGDA – Maximale GegevensDeling tussen Administraties en agentschappen, een van de sleutelprojecten van het Vlaamse programma rond e-government – wil men de eenmalige gegevensopvraging realiseren binnen de Vlaamse overheid. Burgers en bedrijven zouden in de toekomst slechts eenmaal hun gegevens moeten doorgeven aan de Vlaamse overheid. Daartoe werden de nodige systemen opgezet

De voorbije maanden heb ik zelf kunnen ervaren dat de integratie van gegevens veel tijd en zorg vergt. Dat geldt zeker voor beleidsdomeinen met een zekere historische, waarbij de Europese reglementering voor elk beleidsdomein afzonderlijk werd geïmplementeerd. In het kader van de eenmalige perceelsregistratie werd er namelijk gewerkt aan de integratie van de gegevens van de administratie Landbouw en die van de Vlaamse Landmaatschappij (VLM). De definities spelen daarbij een belangrijke rol. Het noodzakelijke voorbereidende werk mag zeker niet worden onderschat. Soms heeft men de indruk dat de zaken slechts langzaam vorderen. We kiezen er echter voor om de systemen pas te lanceren op het ogenblik dat ze werkelijk op punt staan. Zelfs dan zullen er nog altijd problemen zijn.

De eenmalige gegevensopvraging met deling en hergebruik door de verschillende Vlaamse overheidsdiensten moet leiden tot een beter geïntegreerde dienstverlening door de Vlaamse overheid, zowel

elektronisch als klassiek. Bijkomende voordelen zullen zijn: een betere ontsluiting van de gegevens en een grotere bruikbaarheid voor externen, voor zover dat in overeenstemming is met de wetgeving op de privacy. Het is de uiteindelijke bedoeling om sneller werk te kunnen maken van de vragen en de dossiers van de mensen.

De eerste reeks MAGDA-diensten is operationeel sedert 21 februari 2006. Het gaat om een ICT-aanbod waarop alle Vlaamse administraties een beroep kunnen doen om hun processen te vereenvoudigen. De onderwijssector maakt daar nu al gebruik van om in het najaar bijkomende diensten op te starten. Daarnaast zijn er al MAGDA-werkgroepen opgestart die nagaan hoe men de gegevensdeling beter kan gebruiken binnen andere bestaande overheidsprocessen.

Aanbeveling 2005–35: De verwerking van gegevens: internationalisering

Ook op dat vlak moet de Vlaamse overheid een initiatief nemen. Dat geldt vooral voor de diensten van de Vlaamse overheid die geregeld internationale contacten hebben.

Inzake de dienstverlening van NARIC-Vlaanderen, de dienst voor diplomavergelijking en -waardering, werden er sinds de invoering van Beter Bestuurlijk Beleid en de aanduiding van twee nieuwe coördinatoren op 1 februari van dit jaar, verschillende nieuwe initiatieven genomen om de dienstverlening te verbeteren. Voorbeelden zijn de invoering van de Balanced Score Card (BSC), de interne taakherschikking, de aanpak van het communicatieluik, de uitbouw van een 'one-stop-shop', de publicatie van het precedentenstelsel en de informatieverspreiding naar de beroepswereld.

Sinds 1 februari 2006 functioneert de BSC als een systeem van interne kwaliteitszorg bij NARIC-Vlaanderen. Het systeem wordt er gebruikt om de verschillende processen op te volgen. Op de maandelijkse stafvergadering wordt er verslag uitgebracht over de tijdigheid van de dienstverlening. De belangrijkste verbetering is een aanzienlijke inkorting van de termijnen voor het verlenen van gelijkwaardigheden, niveaubepalingen en conformiteitsattesten. In de komende jaren zal naar nog kortere termijnen worden gestreefd.

Een klantvriendelijke organisatie besteedt veel aandacht aan een goede communicatie. Ook op dit

terrein werden bij NARIC-Vlaanderen de nodige maatregelen genomen. De schriftelijke antwoorden aan de aanvragers leidden in het verleden soms tot wrevel omwille van hun directe aanspreekstijl. Deze brieven zijn nu gerestyled waardoor ze klantvriendelijker en minder bedreigend overkomen. Ook de website van NARIC wordt aangepast om de klantvriendelijkheid te bevorderen.

Er zijn besprekingen aan de gang over de uitbouw van de one-stop-shop voor de buitenlandse equivalenties.

Het overzicht van de genomen erkenningsbeslissingen – het zogenaamde precedentenstelsel – zal op de website gepubliceerd worden. Zo zullen de werkgevers een buitenlands diploma op voorhand kunnen inschatten zodat ze ook kunnen uitmaken of de kwalificaties van een potentiële werknemer aan hun verwachtingen voldoen.

Aanbevelingen 2005–36 en 2005–38: Verbetering van de inhoudelijke wetgevingskwaliteit

Aan deze doelstellingen wordt vooral gewerkt door middel van de RIA. Deze moet namelijk aangeven hoe de effectiviteit en de efficiëntie van de regelgeving zal worden opgevolgd en of het aangewezen is een evaluatiebepaling op te nemen in de regelgeving. Het opnemen van een eindtermijn in de regelgeving kan bijvoorbeeld nuttig zijn.

De RIA is ook van toepassing op de uitwerking van de geplande regelgeving. Dat impliceert onderzoek naar de inwerkingtreding, de eventuele overgangsmaatregelen en de effecten op bestaande regelingen. Met deze procedures wil men de door de Vlaamse Ombudsdienst aangehaalde knelpunten aanpakken bij het nemen van nieuwe initiatieven.

Goede communicatie is een belangrijk element. De communicatie van de Vlaamse Regering wordt onder meer verspreid naar aanleiding van de perstoelichting na de ministerraad. In het zogenaamde korte bestek wordt altijd heel duidelijk aangegeven wat de stand van de besluitvorming is voor de betrokken maatregelen. Die nuancering is in de kranten echter niet altijd terug te vinden. Dat is niet te wijten aan de uitleg van de minister, maar aan het ruimtegebrek in de krant of aan het streven naar een sprekende titel. Over het algemeen wordt er niet voorbarig gecommuniceerd over de besluitvorming binnen de Vlaamse Regering en ik hoop dat het ook zo blijft.

Er is ook nood aan toetsing en evaluatie van bestaande regelingen. In het actieplan Reguleringsmanagement worden de vereenvoudigingsprojecten binnen de verschillende beleidsdomeinen vermeld. Binnen de werking van de beleidsraden wordt dat stilaan een prioriteit. De regering heeft ook beslist om in elk beleidsdomein cellen Wetskwaliteit op te richten.

Een goede kwaliteit van de regelgeving is absoluut noodzakelijk. De RIA heeft echter al enkele keren aanleiding gegeven tot uitstel van een beslissing van de Vlaamse Regering. Dat kan niet de bedoeling zijn. We moeten voorkomen dat de RIA haar doel voorbij schiet en een routinematige vereiste wordt, naast het begrotingsakkoord en de adviezen van de SERV, de Raad van State en de inspectie van Financiën.

Aanbeveling 2007–37: Het onderzoeken en implementeren van verbeterings- en oplossingsvoorstellen

Via BBB investeert de Vlaamse overheid in de transparantie en de toegankelijkheid van de overheidsadministratie bij de uitbouw van een betrouwbare, doeltreffende en samenhangende dienstverlening. BBB veronderstelt dat er nog beter wordt samengewerkt, binnen en buiten de beleidsdomeinen, en dat zo een optimale afstemming tussen de verschillende beleidsdomeinen wordt gerealiseerd. Dat is een permanent aandachtspunt.

Gisteren heb ik de ambtenaren van het ministerie van Landbouw toegesproken. Daarbij heb ik benadrukt dat men, ondanks de nood aan een sterke specialisatie, tot op zekere hoogte toch een generalist moet blijven om de eigen activiteiten te kunnen plaatsen in een breder geheel. Dat is essentieel bij het doorvoeren van BBB. Daarbij moet men binnen de verschillende beleidsdomeinen – landbouw, ruimtelijke ordening, leefmilieu en zelfs beleidsdomeinen die meer te maken hebben met persoonsgebonden materies – aandacht hebben voor de dingen die in hun onmiddellijke omgeving gebeuren. Men moet opletten voor verkokering of voor het zich terugtrekken in ivoren torens.

Om de beleidsafstemming te bevorderen wordt onder meer werk gemaakt van een betere afstemming tussen de informaticasystemen van de verschillende beleidsdomeinen, van maatregelen inzake e-government en van eenlokettoepassingen. Bij het Vlaams Agentschap Ondernemen is namelijk gebleken dat de integratie van de backoffice – de verschillende

beleidsdomeinen en op termijn ook de verschillende bestuursniveaus – heel belangrijk is bij het uitwerken van een eenloketsysteem. In dit verband verwijs ik nogmaals naar het project MAGDA.

De ombudsman heeft gezegd dat de burgers soms voorstellen aanreiken die niet onmiddellijk implementeerbaar zijn. In dergelijke gevallen moet men duidelijk zeggen dat het niet realistisch is om daar onmiddellijk werk van te maken. Daarbij moet men de juiste argumenten hanteren. Dat betekent echter niet dat de Vlaamse overheid geen mechanismen heeft om in te gaan op moeilijk te implementeren voorstellen. Deze voorstellen moeten op zijn minst worden onderzocht. Soms kan er met proefprojecten worden gewerkt. Daarbij wordt echter snel de verwachting gewekt dat het gaat om een opstap naar een implementatie over het hele Vlaamse grondgebied. Het eigene van een proefproject is echter dat men de zaken goed evalueert en dat men desgevallend ook tijdig stopt met een bepaalde dienstverlening of activiteit. Dat is evenwel bijzonder moeilijk.

Aanbeveling 2005–40: Verhogen van de handhavingskwaliteit door een preventief optreden

Ook deze aanbeveling vind ik behartigenswaardig. In de welzijnsvoorzieningen hoort men de klacht dat men de ene dag te maken heeft met de inspectie Volksgezondheid, de andere dag met de inspectie van de Vlaamse welzijnsdiensten. De tekst benadrukt het belang van een goede samenwerking tussen de verschillende bestuursniveaus. In dat verband werden er al stappen gezet. In het kader van BBB werden sommige inspectiediensten al gehergroepeerd. In de welzijnssector is die hergroepering momenteel aan de gang. Men moet streven naar een gecoördineerde aanpak. De organisatie van de verschillende inspectiediensten in een eigen agentschap per beleidsdomein is absoluut noodzakelijk.

Het handhavingsbeleid wordt verder uitgebouwd. In de sector Leefmilieu wordt bijvoorbeeld al een hele tijd gewerkt met jaarlijkse milieu-inspectieplannen. De andere gewestelijke, federale en lokale actoren worden betrokken bij de opmaak en de uitvoering van die plannen. Daarbij blijken de proactieve controles, dus de controles die de milieu-inspectie op eigen initiatief onderneemt, qua middelen en tijd belangrijker te zijn dan de reactieve. De inspectiediensten moeten ook voldoende bemand zijn. Voor de inspectie Werk en Sociale Economie zullen zestien nieuwe inspecteurs worden aangeworven. Daaruit

blijkt dat de Vlaamse Regering belang hecht aan een goed handhavingsbeleid dat beschikt over voldoende mankracht om kwaliteitsvol werk te leveren.

Op voorstel van minister Peeters heeft de Vlaamse Regering half april een milieuhandhavingsdecreet goedgekeurd dat tegemoet komt aan een aantal zorgen die de ombudsman ook in zijn vorige rapporten heeft verwoord.

In de sector van de ruimtelijke ordening wordt er al jaren een preventief beleid gevoerd. Het is de bedoeling die inspanningen verder te zetten in samenwerking met de gemeenten en de politie. Op dat vlak is er in de uitzetting van de ombudsman echter een element dat ik niet begrijp. De ombudsman zei dat de gegevens bekend zijn. Uit mijn ervaring als schepen van stedenbouw weet ik echter dat vooral de informatie over datgene wat niet vergund is belangrijk is voor een goede inspectie inzake stedenbouw. Dat is echter moeilijker te realiseren dan de informatie over datgene dat vergund is. Daarvoor hoeft men alleen de gegevens te vergelijken die op de verschillende niveaus beschikbaar zijn over bouwvergunningen.

III. BESPREKING

De heer Hubert Brouns: In aanbeveling 2005–37 zegt de ombudsdienst dat de overheid niet te snel mag besluiten dat een verbeteringsvoorstel, al dan niet gekoppeld aan een klacht, niet realiseerbaar is. Ik begrijp niet waarom in dit verband het voorbeeld wordt aangehaald van de geïntegreerde factuur voor waterverbruik en afvalheffing. Hieraan is immers al heel veel verbeterd. Het is precies na een aantal tussenkomsten in de commissie voor Leefmilieu dat minister Peeters op zoek gegaan is naar verbeteringen. Er zijn trouwens nog meer verbeteringen aangekondigd.

De minister-president heeft al gereageerd op de opmerking over de wenselijkheid van een proactief optreden van de overheid inzake het handhavingsbeleid. Volgens mij is dat bijna een utopie. Het gemeentebestuur, het overheidsniveau dat het dichtste bij de burger staat, moet uiteraard nagaan of de bouwvergunningen correct worden uitgevoerd. Zo niet kan men optreden. Het is me evenwel niet duidelijk wat men bedoelt met een proactief optreden.

Mevrouw Joke Schauvliege: De resolutie van vorig jaar bevat een element dat terugkeert in het jaarver-

slag van dit jaar. In de documenten van de Vlaamse overheid wordt nog steeds niet verwezen naar de mogelijkheid om klacht in te dienen bij een eerstelijnsklachtendienst en bij de Vlaamse Ombudsdienst. De minister-president moet erop aandringen dat dit wel gebeurt.

De RIA is volgens de ombudsman een belangrijk instrument om onbedoelde effecten weg te werken en om te controleren of bepaalde elementen soms niet voorbijgestreefd zijn. De minister-president benadrukte dat de RIA de procedures niet mag vertragen. De RIA kan echter geen vertragingseffect hebben vermits ze zo snel mogelijk bij het dossier moet worden gevoegd, dus nog voor de bespreking door de Vlaamse Regering. Misschien moet men proberen om de RIA nog eerder in de procedure te betrekken, tijdens de interkabinettenprocedure of nog vroeger.

Mevrouw Hilde De Lobel: Op pagina 61 van het jaarverslag staat er een overzicht van de regionale werking van de ombudsdienst. Daaruit blijkt dat de maandelijkse spreekuren in 2005 in Hasselt hebben geleid tot vijf klanten, twee dossiers en drie keer een onmiddellijke dienstverlening. De ombudsman zegt zelf dat de meeste klachten per mail, brief of telefoon rechtstreeks bij de Vlaamse ombudsman worden ingediend. Moet er in de toekomst publiciteit gemaakt worden voor deze spreekuren? Zou die regionale dienstverlening niet beter worden afgebouwd?

Ik denk dat de minister-president gelijk heeft wanneer hij zegt dat men zich moet richten op de lokale besturen die in oktober zullen worden verkozen. De ombudsman heeft het zijdelings ook gehad over een aantal diensten die het klachtendecreet niet ten volle toepassen. Hij noemt de Administratie Ruimtelijke Ordening, Huisvesting en Monumenten en Landschappen (AHRM) en meer in het bijzonder de bouwinspectie. Op pagina 116 van het jaarverslag lees ik dat de minister-president het, omwille van het beperkte personeelsbestand, niet realistisch vindt om uitingen van ongenoegen bij de bouwinspectie te behandelen volgens het klachtendecreet. Van de omvang van het personeelsbestand ben ik niet op de hoogte. De ombudsman heeft gelijk waar hij stelt dat de kerntaken voorrang hebben. Het lijkt me echter eigenaardig dat men gemeentebesturen wil ondersteunen om het klachtendecreet na te leven en dat men intussen de bouwinspectie verontschuldigt wegens haar beperkte personeelsbestand. Ik denk dat veel lokale besturen datzelfde excuus kunnen inroepen.

De heer Jan Peumans: Op hoeveel klachten is aanbeveling 2005–40 gebaseerd? In een gemeente kan men namelijk onbeperkt proactief optreden. Mijn ervaring is dat de bouwinspectie en de gemeente optreden wanneer bij een burenruzie wordt gesignaleerd dat een bepaald gebouw er al vele jaren illegaal staat. Bij het parket worden de pv's over dergelijke zaken gewoonlijk geseponeerd. Ik vraag me af of die aanbeveling te maken heeft met een tendens bij recente bouwovertradingen.

De heer Bernard Hubeau: Met het voorbeeld van de waterfactuur verwijzen we naar alle discussies die voorafgegaan zijn aan de realisatie van de eengemaakte waterfactuur. Men heeft de voordelen van dat systeem afgewogen tegen de nadelen. Het heeft heel wat tijd geveerd eer de betrokkenen op dezelfde golflengte zaten. In het begin was er ook een gebrek aan creatief nadenken. Sinds de eengemaakte factuur bestaat, zijn er een aantal kinderziekten gebleken maar ook een grote bereidheid om daar werk van te maken. Er werden zelfs aanbevelingen geformuleerd over het verstrekken van informatie over de overgangsstelsels na de verplichte saneringsbijdrage. Het heeft lang geduurd, maar de klik is nu gemaakt.

Het voorbeeld dat wordt gehanteerd inzake de handhaving is het nieuwe milieuhandhavingsdecreet. We zijn nu inderdaad in een beslissende fase. Het denkwerk is echter al gebeurd in de commissie-Bocken, in het begin van de jaren '90. Ook in dat geval heeft het bijna tien jaar geduurd eer men evidente inzichten in de praktijk heeft omgezet. Er is ook wat vertragen geweest omwille van een positief legistiek doel, namelijk de integratie met de ruimtelijke ordening en de poging om de sanctionering van die twee terreinen op elkaar af te stemmen. De implementatie van noodzakelijke nieuwe maatregelen kan echter sneller verlopen.

Het proactieve handhavingsbeleid houdt minder verband met recente overtradingen. Het handhavingsbeleid speelt de laatste jaren immers korter op de bal. De klachten waarvan blijkt dat alleen een burenruzie eraan ten grondslag ligt, halen we er snel uit.

De minister-president heeft opgemerkt dat het moeilijk is om overtradingen op het spoor te komen. Het komt echter ook vaak voor dat de overheid inactief blijft bij bekende misdrijven. De kennis is niet alleen te verzamelen op het terrein. De vastgestelde overtradingen worden vermeld in de registers. Het feit dat de overheid niet tot een herstellvordering overgaat betekent niet dat de overtreder vrijuit gaat. Er kan

immers een strafrechtelijke procedure lopen of er kan een meerwaarde zijn geweest. Door het ontbreken van een herstelvordering wordt de overtreding echter in stand gehouden en blijft de ruimtelijke schade bestaan. Binnen de terminologie van het decreet op de ruimtelijke ordening zitten de gemeentebesturen nu in een fase van ‘ontvoogding’. Ze zijn namelijk bezig met het realiseren van de vijf voorwaarden die nodig zijn om zelf vergunningen te kunnen afleveren. Het in kaart brengen van overtredingen is in dat verband een essentieel punt.

Van zodra blijkt dat de overheid in gebreke blijft, ligt de zaak heel moeilijk voor de burger die de moeite genomen heeft om de overtreding te melden. Als men de burger ertoe wil aanzetten om de regelgeving na te leven, dan moet de overheid een goed handhavingsbeleid voeren.

Sommige lokale permanenties lopen niet goed, andere lopen beter. De Vlaamse Ombudsdienst moet zich dan ook ernstig bezinnen over de vraag of de ingezette middelen voldoende renderen. Eigenlijk had dat al moeten gebeuren, maar gezien de samenwerking met het federale niveau is dat niet zo gemakkelijk. We stellen wel vast dat zelfs een beperkte bekendmaking van die spreekuren – in de lokale of de ruimere media – leidt tot een kortstondige verhoging van het aantal contacten. Bovendien is niet alleen het aantal mensen dat daarop afkomt belangrijk. De spreekuren zijn ook een middel om het ombudsgedachtegoed in te bedden op lokaal niveau. Door de twee maandelijks uurtes lokale permanentie is het aantal klachten van Kortrijkzanen bijvoorbeeld gevoelig toegenomen.

Deze spreekuren worden georganiseerd in samenwerking met de federale ombudsdienst. De in het jaarverslag vermelde cijfers gaan dus maar over de helft van het aantal permanenties. Bij de federale ombudsdienst zijn er gedurende een bepaalde periode problemen geweest met de opvolging. Nu er daar nieuwe mensen zijn, gaan we opnieuw werk maken van die permanenties. Misschien zullen we ervoor kiezen de plaats waar de spreekuren worden gehouden te laten roteren, zodat de Vlaamse burger breder kan worden benaderd.

Minister-president Yves Leterme: Ik heb een drietal opmerkingen. Ik neem nota van de opmerking van mevrouw Schauvliege dat de concrete implementatie van het klachtendecreet hier en daar nog wat problemen geeft. Het jaarverslag wordt al besproken bij

andere ministers. De andere ministers zal ik sensibiliseren om daaraan de nodige aandacht te besteden.

Ik dacht dat de vermelding van de beroepsmogelijkheid op alle brieven grotendeels gerealiseerd was. Ook daaraan zal ik de ministers herinneren.

De zorg voor de kwaliteit van het wetgevend werk is gegrond. Bij de besprekingen over de concrete uitwerking van een maatregel is dat echter niet altijd de eerste zorg. Het komt er vooral op aan een inhoudelijk juiste vertaling te vinden van de afspraken in het regeerakkoord en in de beleidsbrieven, een oplossing waarin iedereen zich kan vinden. Er zal altijd een spanning zijn tussen de zorg voor eenvoud en het uitwerken van een goede afspraak tussen de verschillende politieke fracties. Om ieder zijn gading te geven wordt er soms rekening gehouden met een aantal specifieke situaties. Dat leidt nu eenmaal tot een zekere complexiteit. Aan de concrete uitwerking van de RIA moet nog worden gesleuteld.

De verslaggever,

Jacky MAES

De voorzitter,

Norbert DE BATSELIER