

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



Zitting 2004-2005

19 november 2004

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2003

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

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

(Hoofdstuk 5.1 Voorstellen, en hoofdstuk 5.3 Algemene aanbevelingen)

*Samenstelling van de commissie:**Voorzitter: Norbert De Batselier.**Vaste leden:*

de heer Jean Geraerts, mevrouw An Michiels, de heren Wim Van Dijck, 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 Mathieu 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 Borght, de heer Paul Wille;

de heren Patrick Janssens, Herman Lauwers, Marcel Logist.

Toegevoegde leden:

de heer Jos Stassen;

de heer Jan Peumans;

de heer Christian Van Eyken.

*Zie:***41** (2004-2005)

- Nr. 1: Vlaamse Ombudsdienst - Jaarverslag 2003
- Nr. 2: Verslag over gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman	4
2. Replik van de heer Yves Leterme, minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Institutionele Hervormingen, Landbouw, Zeevisserij en Plattelandsbeleid	10
3. Bespreking.....	14
4. Conclusie.....	17

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Binnenlandse Aangelegenheden, Bestuurszaken, Institutionele en Bestuurlijke Hervorming en Decreetsevaluatie hield op 9 november 2004 een gedachtewisseling over het jaarverslag 2003 van de Vlaamse Ombudsdienst. Meer bepaald boog de commissie zich over de voorstellen (deel 5.1) en de algemene aanbevelingen (deel 5.3) uit het jaarverslag.

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.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams Ombudsman

De heer Bernard Hubeau: Mijnheer de voorzitter, leden van de commissie, eind april van dit jaar hebben we ons jaarverslag voorgesteld in De Schelp. Door de verkiezingen kunnen we pas nu, en niet zoals gebruikelijk in de maand mei of juni, in de verschillende commissies ons jaarverslag voorstellen.

Ons jaarverslag bevat een aantal thematische hoofdstukken, bijvoorbeeld inzake wonen, welzijn, mobiliteit, enzovoort. In deze commissie staan we echter stil bij de algemene voorstellen en aanbevelingen die themaoverstijgend zijn. Daaruit kunnen een aantal algemene adviezen voor de Vlaamse overheid worden gedistilleerd.

Naar aanleiding van het vijfjarig bestaan van de Ombudsdienst hebben we nagegaan waar precies werk is gemaakt van de voorstellen en aanbevelingen die we in die vijf jaar hebben gedaan, en waar er nog werk aan de winkel is. Van de 250 aanbevelingen zijn er 60 waaraan nog de nodige aandacht moet worden besteed.

In deel 5 van ons jaarverslag staan de voorstellen en aanbevelingen. In dat deel primeren niet de klachten. Klachten vormen wel een aanleiding voor aanbevelingen. Een ombudsman heeft dus niet de bedoeling de klachten uit te vergroten, maar wel om via de klachten, die er overigens op

wijzen dat de burger nog steeds vertrouwen heeft in de overheid, te pleiten voor een verbetering van de dienstverlening.

Voorstellen hebben in tegenstelling tot algemene aanbevelingen vooral betrekking op de positie van ombudsdiensten en klachteninstanties binnen de Vlaamse samenleving. Ik zal nu de voorstellen en de algemene aanbevelingen uit het jaarverslag 2003 overlopen.

Voorstel 2003-01

De Vlaamse overheid moet zich verder bezinnen over de behoefte aan en de positie van de lokale ombudsdiensten.

Er was sprake om in het voorontwerp van nieuw gemeentedecreet een meldpuntsysteem op te leggen aan de gemeenten. Vlaanderen heeft een voortrekkersrol gespeeld inzake de ombudsfunctie op parlementair gebied. Het lijkt ons dan ook bijna evident vanuit de rechtszekerheid en rechtsgelijkheid dat gemeentebesturen ertoe worden aangezet om een lokale ombudsdienst in te richten. We zijn heel benieuwd of de ombudsfunctie in de teksten voor het nieuwe gemeentedecreet zal worden opgelegd. Wat dit voorstel betreft, moet er dus nog veel gebeuren.

Voorstel 2003-02

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat het mogelijke beroep op een eerstelijnsklachtvoorziening en op de Vlaamse Ombudsdienst wordt vermeld op de informatieve en besluitvormingsdocumenten van de Vlaamse overheidsdiensten.

Dit voorstel is gedeeltelijk uitgevoerd voor zover het klachtendecreet dat oplegt. Toch blijft het onvoldoende. De Vlaamse overheid heeft verklaard te zullen onderzoeken of en hoe dat kan, maar dat is nog niet gebeurd.

Voorstel 2003-03

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat in de regelgeving geen vermenigvuldiging ontstaat van overbodige sectoriële en specifieke klachtprocedures, als het klachtendecreet eigenlijk volstaat.

Wat het derde voorstel betreft, moeten we nagaan of het altijd nuttig is om nieuwe sectoriële of spe-

cifieke klachtenprocedures in te stellen. Sommige procedures vinden plaats op het niveau van de uitvoerende macht, bijvoorbeeld een ombudsdienst voor de campingbewoners bij Toerisme Vlaanderen. Ook dit parlement heeft een aantal nieuwe klachtencircuits in het leven geroepen. De vraag is nu of dat wel nodig is. We hebben ze alle acht in het jaarverslag opgesomd. Het gaat onder meer om de overheidscommunicatie, de adviescheques, het personenvervoer, de regulering inzake elektriciteit en gas, de campingbewoners en de website kafka.be.

Aangezien er reeds voldoende bestaan, moeten we een multiplicatie van de klachtkanalen vermijden. Dit oorspronkelijk in 1999 gelanceerd voorstel is niet meer in deze lijst opgenomen. Door middel van het klachtendecreet heeft het Vlaams Parlement op dit vlak namelijk een voortrekkersrol gespeeld. Het Vlaams Parlement heeft steeds voor een decreet betreffende de eerstelijnsbehandeling van klachten gepleit. Indien een burger zich met een klacht tot de overheid wendt, moet de betrokken overheidsdienst eerst de kans krijgen om het probleem zelf te behandelen. Dit is een kwestie van respect voor een dienst die de klacht misschien nog niet kent of die in het verleden misschien niet de kans heeft gekregen om een oplossing te zoeken.

Enkele weken geleden hebben we, in aanwezigheid van ongeveer 200 eerstelijnsklachtenbehandelaars, een studiedag over de praktische uitwerking van het klachtendecreet georganiseerd. De resultaten van de door de UA uitgevoerde studie zijn overigens bij ons verkrijgbaar. Ik zal bondig even toelichten wat we op dit ogenblik over de eerstelijnsklachtenbehandeling in Vlaanderen kunnen zeggen.

Het klachtrecht raakt stilaan ingeburgerd. Alle diensten beschikken over een klachtenprocedure. Alle Vlaamse diensten en VOI's beschikken over een klachtenmanager die de klachten op de eerste lijn tracht op te lossen. In totaal gaat het om ongeveer 200 mensen. Hoewel deze mensen uiteraard niet allen voltijds met klachtenbehandeling bezig zijn, blijkt hieruit dat de Vlaamse overheid hierin massaal heeft geïnvesteerd.

Het klachtendecreet wordt naar de letter uitgevoerd. De diensten houden zich aan de ontvangstmelding, aan de registratie en aan de verplichting

binnen de 45 dagen een antwoord te bieden. De geest van de wet is evenwel nog niet overal doorgedrongen. Uit interviews met diverse betrokkenen blijkt dat nog geen echt klachtontvankelijk klimaat is ontstaan. Het klachtendecreet biedt het noodzakelijke kader. Niet alle mensen die met deze klachten moeten omgaan, hebben al een klachtgevoelige en klachtontvankelijke houding ontwikkeld. Aangezien het hier om een belangrijke stap in de evolutie van het klachtrecht gaat, lijkt het me logisch dat dit even kan duren.

De rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst verloopt correct, maar vertoont grote onderlinge verschillen. Sommige rapporten zijn slechts één pagina lang, terwijl andere rapporten tot 50 bladzijden tellen. Om de rapportering te stroomlijnen en een volwaardig zicht op de eerstelijnsklachtenbehandeling te krijgen, voeren we geregeld overleg met de betrokken klachtenbehandelaars.

Voor de burger is het onderscheid tussen een eerstelijns- en een tweedelijnsbehandeling niet evident. Indien we mensen met een klacht over een dienst naar diezelfde dienst terugsturen, moeten we duidelijk preciseren dat we die dienst de kans willen bieden om het probleem zelf op te lossen. Indien dit niet lukt, kan de burger zich nog steeds tot de Vlaamse Ombudsdienst wenden.

Bij ons heeft deze werkwijze tot stabilisatie van het aantal klachten geleid. Nu ongeveer 200 personen de klachten op de eerste lijn trachten te behandelen, worden veel eenvoudige klachten, fouten en vergissingen aan de basis opgelost. Dit is zeer belangrijk. Aangezien de problemen niet door de Vlaamse Ombudsdienst, maar door de betrokken dienst zelf worden opgelost, groeit het vertrouwen van de burger in de overheid. Een ombudsman blijft, hoe valabel hij ook moge zijn, een externe figuur. Aangezien het vertrouwen in de diensten wordt hersteld, kan de Vlaamse Ombudsdienst zich meer op structurele klachten concentreren. Indien een dienst correct heeft gehandeld en alle regels heeft toegepast, moeten de beleidsverantwoordelijken ingrijpen. Dit maakt het mogelijk decreten te evalueren. De Vlaamse Ombudsdienst wil steeds meer structurele problemen aanpakken.

Aangezien ik hier niet dieper op de thematische aanbevelingen wil ingaan, zal ik het nu even over de algemene aanbevelingen hebben. Sedert een

aantal jaren omvat ons jaarverslag steeds een negental blokjes met algemene aanbevelingen. Zonder er al te uitvoerig bij stil te staan, zal ik deze alle even overlopen.

Aanbevelingen in verband met de verhoging van de toegankelijkheid van beroeps- en bezwaarprocedures

Aanbeveling 2003-42

De Vlaamse overheid moet, in aangelegenheden waarin ze beslissingen neemt met rechtsgevolgen voor de burger, bezwaarprocedures uniformer en toegankelijker maken.

De eerste aanbeveling betreft de toegankelijkheid van beroeps- en bezwaarprocedures. Op dit vlak is zeker nog heel wat werk aan de winkel. De burger die het recht heeft om bezwaar aan te tekenen, moet dit op een vlotte, eenvoudige en toegankelijke manier kunnen doen.

Binnen de Vlaamse overheid is sprake van de mogelijkheid om tot een algemeen decreet betreffende het bestuursrecht te komen. In dit decreet zouden alle verschillende procedures kunnen worden geüniformiseerd. De Vlaamse Ombudsdienst is hiervan alvast voorstander.

Aanbevelingen in verband met de bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten

Aanbeveling 2003-43

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor e-government op zoveel mogelijk terreinen en in een zo klantvriendelijk mogelijke vorm. Daarbij moet wel voor ogen worden gehouden dat die ontwikkeling geenszins alle andere vormen van meer fysieke dienstverlening kan vervangen en dat de initiatieven niet in de sfeer van de planning mogen blijven steken.

De tweede aanbeveling betreft de bereikbaarheid van de Vlaamse overheidsdiensten. Wat de omschakeling naar e-government betreft, levert de Vlaamse overheid behoorlijk werk. Het gaat hier niet enkel om het verstrekken van informatie. Zo moeten de transactionele loketten de burger de mogelijkheid bieden om bepaalde zaken on-

line aan te vragen of te verrichten. De Vlaamse portaalsite is evenwel nog niet ideaal uitgewerkt.

Dit betekent uiteraard niet dat we de fysieke loketten ooit mogen uitschakelen. E-government zal nooit door de volledige samenleving worden aanvaard en ondersteund. We moeten ook oog hebben voor de digitale kloof.

Met betrekking tot de studietoelagen is resoluut voor een permanente bereikbaarheid gekozen. Aanvragen kunnen dag en nacht via het internet worden ingediend. Als modelproject lijkt deze sector een zeer goede keuze.

Aanbevelingen in verband met redelijke behandeltermijnen en deugdelijke correspondentie

Aanbeveling 2003-44

De Vlaamse overheid moet niet alleen redelijke behandeltermijnen proberen te halen, ze moet vooral de inhaaloperatie beheersen om de achterstand te remediëren. Ze moet met name structurele maatregelen en niet alleen noodmaatregelen nemen om de verbeteringen op het vlak van behandelingstermijnen te consolideren. Ze mag zich niet verschuilen achter het argument dat aan sommige termijnen in de regelgeving geen sanctie verbonden is.

De derde groep zijn de aanbevelingen over redelijke behandeltermijnen en deugdelijke correspondentie. Niet enkel de Vlaamse overheid maar ook andere overheden bezondigen zich aan onredelijk lange behandeltermijnen. Ik heb het dan over de beantwoording van briefwisseling, stedenbouwkundige vergunningen, bezwaarschriften inzake fiscaliteit en beroepen inzake bodemsanering.

Een aantal zaken zijn wel opgelost. Ik geef twee voorbeelden. Toen de Ombudsdienst in 1999 begon, waren er enorme problemen met de studietoelagen en met de loopbaanonderbrekingspremies. Die problemen zijn volledig opgelost. Dankzij de klachten van de burgers is het dus mogelijk om proactief en alert op dergelijke problemen te reageren.

Aanbeveling 2003-45

De Vlaamse overheid moet, in het kader van het beginsel van deugdelijke correspondentie, briefwis-

seling altijd beantwoorden. Bij zeer lange behandelingsstijden zijn tussenberichten noodzakelijk. De Vlaamse overheid moet bovendien consequent opteren voor de verplichting om, bij de ontvangst van stukken van de burger, een ontvangstmelding te bezorgen.

Aanbeveling 2003-45 betreft de interface tussen de burger en de overheid bij langdurige contacten via ontvangstmeldingen en tussenberichten. Ook in fiscale materies, bijvoorbeeld belastinginning, moet de overheid klantvriendelijk optreden.

Aanbeveling 2003-46

De Vlaamse overheid moet er blijvend naar streven om samen met lokale besturen aanvraag- en beroepsdossiers binnen de door de regelgeving bepaalde termijn af te handelen. De verschuiving van welbepaalde taken en verantwoordelijkheden naar het lokale bestuursniveau mag niet leiden tot een verschuiving van de problematiek van de achterstand.

Als er geen redelijke behandeltermijnen worden gehaald, schermt de overheid wel eens met andere bevoegdheidsniveaus. In aanbeveling 2003-46 pleiten we ervoor dat de Vlaamse overheid het voortouw neemt, als ze zich afgeremd voelt door andere overheden. Wat de ruimtelijke ordening betreft, wordt de bal nu vaak doorgeschoven naar de lokale overheden. Subsidiariteit mag echter niet worden misbruikt als een argument om bepaalde termijnen niet te halen.

Aanbevelingen in verband met coördinatie en verwerking van gegevens

Aanbeveling 2003-47

De Vlaamse overheid moet alles in het werk stellen om zoveel mogelijk gegevens waarover zij beschikt of kan beschikken, te koppelen, zo actief mogelijk te gebruiken en, waar nodig, te corrigeren bij de behandeling van aanvragen. Als het om gegevens gaat die worden verwerkt of ter beschikking gesteld door andere overheden, al dan niet van een ander bevoegdheidsniveau, moet de samenwerking tussen de beleidsniveaus geïntensiveerd worden, bijvoorbeeld op het gebied van het onroerend goed. De mogelijkheden van e-government moeten optimaal worden benut.

De vierde groep aanbevelingen betreft de coördinatie en verwerking van gegevens. In tijden van e-government moet de automatische koppeling van gegevens efficiënter verlopen. Er worden nog te veel fouten gemaakt bij de koppeling van gegevens, bijvoorbeeld over de leegstandsheffing, ook als het over externe gegevens gaat.

Goed nieuws is er dan weer voor wat de studietoelagen betreft. Zo speelt Vlaanderen een voortrekkersrol inzake de uitwisseling van gegevens van het kadaster of van de inkomstenbelasting. Toch moet er nog een hele weg worden afgelegd. Positieve voorbeelden zijn de onroerende voorheffing, de afvalwaterheffing, het ondernemingsloket. Negatief blijft de leegstandsheffing en de afvalheffing voor grootverbruikers.

Aanbevelingen in verband met informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat

Aanbeveling 2003-48

De Vlaamse overheid moet permanent aandacht hebben voor toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking, ook als ze samenwerkt met andere instanties. De Vlaamse overheid moet instaan voor communicatie en begeleiding op maat, zodat burgers die recht hebben op een bepaalde voorziening, die ook effectief ontvangen.

De vijfde groep zijn de aanbevelingen over informatieverstrekking, communicatie en actieve begeleiding op maat. Voor de meest kwetsbare groepen is een vlotte en toegankelijke informatieverstrekking nodig opdat ze de voordelen en tegemoetkomingen waarin de Vlaamse overheid voorziet, zouden leren kennen. Ik heb het dan over voordelen en tegemoetkomingen inzake wonen en gehandicapte personen. We mogen niet het risico lopen dat bepaalde groepen die recht hebben op een bepaald voordeel, dat voordeel mislopen door een gebrekkige informatie. Een goed voorbeeld betreft opnieuw de studietoelagen. We pleiten echter nog steeds voor een automatische informatieverstrekking naar aanleiding van het aanslagbiljet voor de inkomstenbelasting.

Bij de huisvestingsvoordelen is er een speciaal scenario ontwikkeld. Wanneer een aanvraag voor

een tegemoetkoming inzake wonen op het eerste gezicht leidt tot een negatieve beoordeling, worden er door de diensten van Arohm automatisch bijvragen gesteld. Het is niet de bedoeling het gelijkheidsbeginsel of de regelgeving te schenden, maar wel mensen erop te wijzen dat ze recht hebben op bepaalde voorzieningen.

Aanbeveling 2003-49

De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat de kwaliteitseisen effectief worden gegarandeerd, als zij instellingen of partners betreft bij opdrachten van algemeen belang en daarvoor met hen samenwerkt of hen erkent. De Vlaamse overheid moet ervoor zorgen dat aan instellingen die voor haar of onder haar toezicht werken, geen moeilijk of niet verzoenbare functies en opdrachten worden toebedeeld, in het bijzonder de combinatie van controlerende en ondersteunende functies.

Ook als de Vlaamse overheid taken uitbestedt – in dit voorbeeld interlandelijke adoptie aan adoptiediensten – moet ze *service level agreements* afspreken. De informatieverlening van die diensten moet immers ook goed gebeuren. Vorig jaar waren er heel wat klachten over adoptiediensten die niet goed of zelfs slecht werken. Slechte informatie is vaak de oorzaak van het foutlopen van de communicatie. Als de Vlaamse overheid een taak overdraagt, moet ze garanderen dat de normen die ze aan zichzelf oplegt, ook door die diensten worden geïmplementeerd. Dat staat in aanbeveling 2003-49. Hetzelfde geldt voor het fonds voor de sanering van benzinestations wat de prijsvorming voor saneringswerken betreft.

Aanbevelingen in verband met wetgevingskwaliteit en neveneffecten van regelgeving

Aanbeveling 2003-50

De Vlaamse overheid moet proberen onbedoelde neveneffecten van regelgeving zo snel mogelijk te verhelpen, ofwel in de toepassing, ofwel door de aanpassing van de regelingen.

De Vlaamse overheid mag niet te lang talmen met ingrijpen in regelgeving, als al lang bekend is dat die regelgeving aanleiding geeft tot toepassingsproblemen, rechtsonzekerheid, onduidelijkheid en ongewenste neveneffecten. Dat is een elementair beginsel van behoorlijke regelgeving.

Aanbeveling 2003-51

De Vlaamse overheid moet er, bij de eerbiediging van het subsidiariteitsbeginsel in de taakverdeling met de andere overheden, over waken dat daaraan een zinvolle invulling wordt gegeven en ze moet vermijden dat dat leidt tot inertie of onduidelijkheid voor de burger.

De zesde groep betreft de aanbevelingen over wetgevingskwaliteit en neveneffecten van regelgeving. We pleiten nog steeds voor een stroomlijning inzake belastingen.

Aanbeveling 2003-51 is belangrijk. Als de Vlaamse overheid taken toebedeelt aan andere overheden, bijvoorbeeld inzake ruimtelijke ordening – vanaf dit jaar worden gemeenten bevoegd om volwaardige vergunningen af te leveren – kan het niet de bedoeling zijn de hete aardappel door te schuiven. Subsidiariteit moet positief worden ingevuld. De onduidelijkheid voor de burger mag niet van het ene niveau naar het andere worden verlegd.

Aanbeveling 2003-52

De Vlaamse overheid mag niet talmen met de uitwerking en uitvoering van basisregelgeving, ook als andere bevoegdheidsniveaus daarbij betrokken zijn. Zodra kaderregelingen op decretaal niveau tot stand zijn gekomen die uitvoering behoeven om daadwerkelijk de beoogde effecten te bereiken, moet aan de uitvoering daarvan ook de nodige aandacht worden besteed.

Aanbeveling 2003-52 gaat over de uitvoering van basisregelgeving. In het Vlaams Parlement worden vaak decreten goedgekeurd waaraan echter ook uitvoering moet worden gegeven. Ik verwijs naar de Vlaamse Wooncode en naar het drinkwaterdecreet. De Vlaamse Wooncode dateert van 1997. Daarin staat dat er een uniform huurstelsel komt voor alle woningen in publieke handen. Dat huurstelsel is er nog altijd niet. Dit is dan ook een voorbeeld van minder goede regelgevingskwaliteit.

Aanbeveling 2003-53

De Vlaamse overheid moet voldoende middelen uittrekken om de uitbetaling van financiële tegemoetkomingen waarop de burger te goeder trouw meent te kunnen rekenen tijdig en volledig na te komen.

Zij moet daarbij de voorradige kredieten zo correct mogelijk inschatten, om bij de burger geen valse verwachtingen te scheppen.

Aanbeveling 2003-53 ligt gevoelig en is hopelijk eenmalig. De begrotingsrichtlijn van augustus 2003 heeft ervoor gezorgd dat vooral kwetsbare groepen bepaalde voordelen waarop ze recht hadden en die hen waren toegekend, uiteindelijk niet hebben gekregen. Ik heb het dan over het persoonlijk assistentiebudget, de tegemoetkoming inzake wonen of inzake loopbaanonderbreking. Wanneer de overheid een bepaald voordeel toezegt, dan moet ze zich daar ook aan houden.

Ik heb in de beleidsnota gelezen dat een budgettair gezond beleid noodzakelijk is. De burger aanvaardt dat als het op de juiste manier wordt meegedeeld.

Aanbevelingen in verband met fiscaliteit en invordering

Aanbeveling 2003-54

De Vlaamse overheid moet op korte termijn werk maken van de aangekondigde stroomlijning van de Vlaamse fiscaliteit, zowel in het juridisch kader als bij de uitvoeringsorganisatie.

Aanbeveling 2003-55

De Vlaamse overheid moet haar fiscaal invorderingsbeleid verbeteren.

Aanbeveling 2003-56

De Vlaamse overheid moet, in zoverre dat binnen het regelgevend kader mogelijk is, aandacht besteden aan situaties van overmacht, wanneer de niet-toepassing ervan leidt tot oneigenlijke oplossingen. Daarbij moet worden gestreefd naar een objectivering van de criteria en het toetsingskader waarbinnen dit concept wordt toegepast in concrete situaties.

De Vlaamse overheid moet ook algemene begrippen en algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals bijvoorbeeld billijkheid en overmacht in fiscale aangelegenheden, consequenter en ruimer interpreteren.

Aanbeveling 2003-57

De Vlaamse overheid moet een opsplitsing van de verschillende fiscale heffingen in situaties van meer-voudige belastingplichtigen op eenvoudig verzoek mogelijk maken en, in de mate van het mogelijke, die opsplitsing ook automatisch verlengen.

Groep zeven betreft de aanbevelingen over fiscaliteit en invordering. De Vlaamse overheid moet stilaan evolueren naar een volwaardige fiscaliteit. Op dit ogenblik is de Vlaamse overheid bevoegd voor de afvalwaterheffing, de leegstandsheffing en de onroerende voorheffing. Er komen er nog bij, zoals de verkeersbelasting, successierechten en registratierechten. Wat de normering betreft, zijn deze belastingen reeds in Vlaamse handen maar niet wat de uitvoering betreft. We moeten het vernieuwingsproject BBB aangrijpen om een volwaardige fiscale administratie te creëren. Er moet een invorderingsbeleid worden gevoerd dat menselijk en eenduidig is.

Aanbevelingen in verband met handhaving en bestraffing

Aanbeveling 2003-58

De Vlaamse overheid moet een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid ontwikkelen en in stand houden, ook wanneer diverse overheden betrokken zijn bij de toepassing van concrete handhavingsmaatregelen. De invulling van het begrip subsidiariteit mag niet leiden tot een gebrekkige bestraffing. De burger moet ten slotte weten waar hij voor klachten over overtredingen terecht kan.

De achtste groep zijn de aanbevelingen inzake handhaving en bestraffing. Dat blijft een moeilijk punt. Een absolute handhaving is onmogelijk. De spelregels moeten echter duidelijk zijn. Bij het opsporen en beteugelen van stedenbouwkundige misdrijven en milieuovertredingen gebeurt er te veel ad hoc. De milieu-inspectie moet zich immers vooral concentreren op de klasse-1-misdrijven.

Aanbeveling 2003-59

De Vlaamse overheid moet ervoor waken dat de geloofwaardigheid van het handhavingsbeleid niet ondermijnd wordt door duidelijke overtredingen

langdurig te gedogen. Meer dan thans het geval is kan eventueel via het administratief toezichtsmechanisme worden opgetreden, wanneer andere overheden de opdrachten, die ze van de Vlaamse overheid toebedeeld kregen, niet of niet correct uitvoeren.

Uit aanbeveling 2003-59 blijkt dat moet worden onderzocht of via het toezicht van de Vlaamse overheid niet strikter kan worden toegezien op niet-handhavende overheden. We bevinden ons hier in de sfeer van de bouwmisdrijven. Sommige gouverneurs treden op als Vlaamse toezichthoudende overheid wanneer een bepaalde gemeente niet optreedt tegen bepaalde bouwmisdrijven. In sommige gevallen moet het toezicht kunnen worden gebruikt om een sterker handhavingsbeleid te kunnen voeren.

Aanbevelingen in verband met administratieve vereenvoudiging

Aanbeveling 2003-60

De Vlaamse overheid moet resoluut kiezen voor administratieve lastenverlaging en administratieve vereenvoudiging en optimaal de mogelijkheden van e-government gebruiken voor de oplossing van problemen, zoals de herhaling van opsplitsingsaanvragen, trage adviezen door het kadaster en ontbrekende attesten.

De laatste aanbevelingen gaan over de administratieve vereenvoudiging. Er zijn pluspunten maar er is toch nog veel werk aan de winkel.

Tot slot zou ik nog drie bedenkingen willen meegeven. Het zou goed zijn om de traditie voort te zetten om de aanbevelingen die deze commissie belangrijk vindt, op te nemen in een resolutie. Ik heb in het verleden gemerkt dat resoluties meer gewicht hebben dan de informatie die in onze jaarverslagen is terug te vinden. Resoluties bieden ons bovendien de gelegenheid om jaarlijks na te gaan hoe het met onze aanbevelingen gaat.

Het Vlaams Parlement heeft ooit de traditie in het leven geroepen om aan de Vlaamse Regering te vragen voor 31 december van elk jaar een rapport over de implementatie en de gevolgen van de aanbevelingen over te maken. Ik vind het fantastisch dat de minister-president vandaag al op onze aan-

bevelingen wil reageren. Ik hoop dat die afspraak uit het verleden vanaf volgend jaar weer leven kan worden ingeblazen. Op die manier zouden we punt na punt kunnen nagaan hoe het met elke aanbeveling staat.

Tijdens de uitvoering van het beleidsplan voor het tweede mandaat van de Vlaamse Ombudsdienst, van 2005 tot 2011, dat ik met het Bureau van het Vlaams Parlement heb besproken, is ook de idee van een beperkt initiatiefrecht ter sprake gekomen. Op die manier zou de Vlaamse Ombudsdienst in bepaalde gevallen, spaarzaam en enkel binnen de eigen bevoegdheden, een onderzoek ex officio kunnen opstarten. Dit onderzoek zou niet louter klachtgebonden hoeven te zijn. Ik ga ervan uit dat deze idee in deze commissie sowieso nog ter sprake zal komen. Ik zal daarover een nota voorbereiden.

De voorzitter: Ik stel voor dat we nu eerst de minister-president de kans geven om te reageren. De punten waarover we het eens zijn, kunnen we in een resolutie opnemen en aan de plenaire vergadering van het Vlaams Parlement voorleggen.

2. 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: Mijnheer de voorzitter, bij wijze van inleiding wil ik hier even naar het verslag van een vergadering van het college van secretarissen-generaal verwijzen. In dit verslag wordt me gevraagd de Vlaamse Ombudsman te verzoeken zijn aanbevelingen in de toekomst te prioriteren, zodat ze realistisch en kwaliteitsvol zouden kunnen worden opgevolgd.

Namens de Vlaamse Regering wil ik mijn bijzondere waardering voor het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst uitdrukken. Als volksvertegenwoordiger heb ik deze jaarverslagen steeds een bijzondere inspiratiebron gevonden om de kwaliteit van de parlementaire werkzaamheden te verbeteren. Dit jaarverslag is voor de Vlaamse Regering en voor het Vlaams Parlement een inspirerend document en een helder, systematisch verslag. Het is onze bedoeling de gedane voorstellen vanuit een positieve ingesteldheid te bekijken. Ik zal trachten aan te tonen dat een aantal zaken in

de beleidsbrieven van de nieuwe Vlaamse ministers en in de eerste initiatieven van de nieuwe Vlaamse Regering reeds aan bod komen. Zoals reeds gezegd, gaat het hier om een startende Vlaamse Regering. Gelet op onze budgettaire situatie, moeten we elk probleem op een zeer realistische manier benaderen. We mogen geen onhaalbare beloften afleggen.

Ik ga ervan uit dat een aantal in het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst opgenomen bedenkingen eveneens in de bevoegde parlementscommissies zullen worden besproken. Ik wil me dan ook tot een aantal algemene bedenkingen en beschouwingen beperken.

Binnenlandse Aangelegenheden

Ik zal het eerst over de bevoegdheid Binnenlandse Aangelegenheden hebben. Het jaarverslag verwoordt een zekere bezorgdheid om de lokale ombudsdiensten. Onder leiding van minister Keulen wordt het opmaken van een ontwerp van gemeentedecreet momenteel voorbereid. In hun hoedanigheid van burgemeester van een Vlaamse gemeente, nemen een aantal Vlaamse volksvertegenwoordigers overigens aan deze besprekingen deel. Wat de lokale ombudsdiensten betreft, wordt met de burgemeesters en andere betrokkenen op het terrein van gedachten gewisseld. Voor juli 2005 zullen we, in het kader van het ontwerp van gemeentedecreet, over een uitspraak over deze aangelegenheid beschikken. Gezien de werkwijze van minister Keulen, zal deze uitspraak niet enkel door de Vlaamse Regering worden ondersteund, maar bovendien duidelijk maken wat voor de lokale besturen haalbaar is.

Het pleidooi van de Vlaamse Ombudsman om het subsidiariteitsbeginsel te respecteren, wordt hierbij nadrukkelijk aan de orde gesteld. Op 10 december 2003 heeft het Vlaams Parlement in een resolutie verklaard dat in nieuwe middelen moet worden voorzien telkens de lokale overheden nieuwe verplichtingen worden opgelegd. Wat het promoten van de lokale ombudsdiensten betreft, moeten we met twee randvoorwaarden rekening houden, namelijk de financiële repercussies en de subsidiariteit. Beide zullen tijdens de voorbereidingen van het gemeentedecreet aan bod komen.

Administratieve vereenvoudiging - wetgevingskwaliteit

Wat de administratieve vereenvoudiging en de kwaliteit van de regelgeving betreft, deelt de Vlaamse Regering de bekommernissen van de Vlaamse Ombudsdienst. Indien we voor elke specifieke sector een specifieke regel uitwerken, zouden we voor elke sector ook specifieke klachtenprocedures in het leven roepen. Op die manier zouden we een grote mate van complexiteit veroorzaken.

Aangezien we reeds over het klachtendecreet beschikken, lijkt het me weinig zinvol om nog in specifieke klachtenprocedures te voorzien. Over de initiatieven die op dit vlak in het verleden zijn genomen, wil ik me hier niet uitspreken. Het is in elk geval onze bedoeling niet in dergelijke euvels te vervallen. Dit staat trouwens ook in de beleidsnota Bestuurszaken van minister Bourgeois. In deze beleidsnota staat uitdrukkelijk dat de bestaande procedures zullen worden geïnventariseerd, geconsolideerd en gecoördineerd. Het is onze bedoeling onvolkomenheden in de bestaande regelgeving op te heffen en een codificatietraject en project voor de klachtenprocedures op te volgen. Normaal gezien zou deze manier van werken tot een rationalisering en tot een uniformisering van de klachtenprocedures moeten leiden. De afspraken die over de administratieve vereenvoudiging en, meer in het bijzonder, over de klachtenprocedures zijn gemaakt, zijn overigens in de beleidsnota van minister Bourgeois terug te vinden.

E-government

E-government is een belangrijk instrument om de administratieve vereenvoudiging door te voeren en om in een kwaliteitsvolle en betrouwbare dienstverlening te voorzien. E-government mag allereerst tot een louter informatiseren van bestaande processen en van bepaalde elementen van de dienstverlening worden herleid. Het is meer dan het aanbieden van internetverbindingen. Het gaat hier niet om het invoeren van een elektronische overheid, maar om het herdenken van de hele overheidsorganisatie. De implementatie van het BBB biedt op dit vlak een aantal kansen.

De Vlaamse Regering is het uiteraard eens met de bekommernis van de Vlaamse Ombudsman dat de elektronisering van de dienstverlening niet tot het schrappen van de fysieke dienstverlening mag leiden. Indien mensen niet langer de kans zouden krijgen om zich aan een loket rechtstreeks bij de administratie aan te melden, zouden we al snel een dienstverlening met twee snelheden krijgen. Zij die op de pechstrook van de informatiesnelweg zijn blijven staan, zouden hierbij niet meer aan bod komen.

Wat het functioneren van de website van de Vlaamse overheid betreft, wijst het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst op een paar euvels. De Vlaamse Regering zal de betrokken diensten de opdracht geven na te kijken op welke wijze de portaal-site van de Vlaamse Gemeenschap kan worden geperfectioneerd.

Deugdelijke correspondentie – redelijke behandeltermijnen

Wat de redelijke behandelingstermijn voor schriftelijke klachten en aanvragen van burgers betreft, verwijs ik hier graag naar de deontologische code die als een leidraad voor alle ambtenaren fungeert. De deontologische code stelt uitdrukkelijk dat alle dossiers efficiënt en binnen de voorziene termijn moeten worden afgehandeld. Aanvullend op de deontologische code is een circulaire met concrete aanbevelingen betreffende de zogenaamde deugdelijke correspondentie verspreid.

In het kader van zijn actieplan Wetsmatiging heeft minister Bourgeois een aantal vereenvoudigingsprojecten aangekondigd. Deze projecten moeten uiteraard tot kortere doorlooptijden en tot snellere antwoordtijden kunnen leiden. Vergelijken met andere overheden slaat de Vlaamse overheid op dit vlak trouwens geen al te slecht figuur.

Tijdens de besprekingen van het Vlaams regeerakkoord en van de verschillende beleidsnota's hebben we elke minister gevraagd om binnen zijn eigen bevoegdheidssfeer initiatieven te nemen om de redelijke behandelingstermijn te verzekeren. Wat de behandeling betreft van aangetekend beroep tegen een beslissing van de OVAM, bijvoorbeeld met betrekking tot een bodemsanering, heeft minister Peeters door middel van een perso-

neelsherschikking de behandelingstermijn kunnen inkorten.

Koppeling gegevens – informatieuitwisseling

De Vlaamse Ombudsdienst wijst er terecht op dat het koppelen van gegevens en het uitwisselen van informatie noodzakelijk is. De Vlaamse Regering deelt deze bekommernis overigens met de federale overheid.

Vorig jaar is mijn voorganger reeds op een aantal voorstellen ingegaan. De portaalstudie Geo-Vlaanderen en het gezinsdossier voor studietoelagen zijn twee goede voorbeelden. Het koppelen van gegevens en het maximaal uitwisselen van informatie zijn eigenlijk vanzelfsprekendheden. We mogen evenwel niet blind zijn voor de moeilijkheden.

Het unieke ondernemingsnummer is op dit vlak een mooi voorbeeld. De federale overheid heeft een wet in het leven geroepen die stelt dat een overheid geen informatie bij een burger of bij een bedrijf meer mag opvragen als die informatie reeds in het bezit van de federale overheid is. Ten gevolge van deze beslissing en van de oprichting van de Kruispuntbank Ondernemingen doen verschillende Vlaamse diensten en instellingen momenteel een beroep op elkaars informatiebestanden. Het unieke ondernemingsnummer van de Kruispuntbank Ondernemingen maakt het mogelijk deze gegevens aan elkaar te verbinden. De Vlaamse overheid beschikt momenteel reeds over een eigen referentiedatabank die alle mutaties, oprichtingen, verhuizingen, faillissementen en dergelijke van bedrijven registreert. Het leven van een bedrijf wordt op die manier vastgelegd. Dit basisbestand maakt het de diensten van de Vlaamse overheid mogelijk om informatie met betrekking tot vergunningen, inspecties of subsidies per onderneming te groeperen.

Vroeger werd al deze informatie apart bewaard en hoogstens, indien het echt relevant was, eens gekopieerd. Deze werkwijze leidde uiteraard tot bijkomende kosten en allerhande vertragingen en fouten.

Momenteel hanteert de Vlaamse overheid de nieuwe servicementaliteit en laat ze databanken on-line met elkaar communiceren. We hebben reeds een belangrijke stap voorwaarts gezet.

Vanaf eind 2004 is het evenwel de bedoeling alle beschikbare informatie on-line tot een enkele ondernemingsfiche te bundelen. Informatie is niet altijd eenduidig ontginbaar aanwezig. Soms ontbreken er Belgische referentiebestanden of zijn er technische problemen om de automatische koppelaarheid te garanderen. Wanneer het gaat over de koppeling en uitwisseling van gegevens, kan de privacywetgeving wel eens obstakels opwerpen. Bovendien staan sommige sectoren argwanend tegenover een koppeling vanuit de overheid van gegevens en informatie.

Communicatie en informatieverstrekking

Wat de communicatie en informatieverstrekking betreft, pleit u terecht voor een toegankelijke, correcte en actieve informatieverstrekking. Wij delen uw zorg en proberen daar dan ook werk van te maken. De vorige Vlaamse Regering heeft beslist haar eigen website en webtoepassingen toegankelijker te maken voor ouderen en personen met een handicap. Tegen 2010 moeten alle websites en -toepassingen voldoen aan de toegankelijkheidsnormen van het Blindsurferlogo.

Wat de informatie aan moeilijk bereikbare doelgroepen betreft, bepaalt het regeerakkoord uitdrukkelijk dat de digitale kloof moet worden overbrugd. Er zijn al heel wat inspanningen gebeurd via instrumenten zoals e-mail, voorlichtingscampagnes, direct mail, enzovoort. De Vlaamse overheid communiceert op een vrij heldere en intense manier met doelgroepen.

U zegt dat de overheid klantvriendelijke toezeggingen gestand moet doen. Dat is ook mijn persoonlijke zorg. Ik verwijs daartoe naar de Code van goede praktijk die de kwaliteitsnormen formuleert voor de Vlaamse overheidscommunicatie. In die code staat dat campagnes enkel betrekking kunnen hebben op aanvaard beleid. Zo werd in de grote, overkoepelende voorlichtingscampagne die werd georganiseerd van oktober 2003 tot april 2004, enkel gecommuniceerd over vaststaand beleid.

Een goed voorbeeld van werfcommunicatie bij openbare werken situeert zich in Antwerpen. Zonder te wachten op vragen van betrokkenen, treedt de overheid pro-actief op via de website, e-mail, de Vlaamse Infolijn, spotjes op ATV, enzovoort.

Fiscaliteit en invordering

Het dossier over de fiscaliteit en invordering is een belangrijk hoofdstuk. De Vlaamse Regering zal een aantal inhoudelijke en structurele maatregelen nemen die tot doel hebben de dienstverlening voor de belastingplichtige te verbeteren. Ik wil echter niet het gras voor de voeten van minister Van Mechelen wegmaaien. Die discussie moet grondig worden gevoerd in de bevoegde commissie.

Toch wil ik even ingaan op het pleidooi van de heer Hubeau inzake het zachte invorderingsbeleid. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de situatie van de belastingplichtige. Er zijn reeds initiatieven genomen die de kosten verminderen voor de belastingplichtige die om een of andere reden diverse aanslagen niet heeft betaald. Begin 2004 is bepaald dat voor de onroerende voorheffing, alle vorderingen van één belastingplichtige naar dezelfde gerechtsdeurwaarder gaan. Sinds september is voor de leegstandheffing dezelfde maatregel getroffen. Het is een grote uitdaging om het evenwicht te bewaren tussen een zacht invoeringsbeleid en de verplichting om de vastgestelde rechten te innen.

Het principe van de gelijkberechtiging van de burger mag niet worden geschaad. Indien overmacht wordt ingeroepen, hanteert de betrokken administratie de regel dat de onvoorzienbare onoverkomelijkheid moet worden bewezen. De administratie kan billijkheid en overmacht dus niet zo ruim interpreteren wanneer de individuele klager zich daar in zijn specifieke situatie op beroept. Dit zou trouwens de rechten van het parlement te sterk inperken.

Mijnheer Hubeau, uw pleidooi om het overschrijden van de bezwaartermijn in situaties van goede trouw toe te laten, is niet te rijmen met de strenge decreetgeving die bepaalt dat bezwaartermijnen van openbare orde zijn. Uw pleidooi neigt dan ook naar het overtreden van wetgeving van openbare orde. Dat is waarschijnlijk niet uw bedoeling.

Wat de verlenging van termijnen betreft, kunnen wel initiatieven worden genomen. Zo zijn de korte bezwaartermijnen voor leegstandheffingen verlengd met een tot drie maanden om de burger meer tijd te geven om bezwaar in te dienen.

Daardoor komen we tegemoet aan de vraag om een soepel invorderingsbeleid te voeren. Rechtszekerheid, rechtsmatigheid en rechtsgelijkheid zijn en blijven voor de Vlaamse overheid basisprincipes van deugdelijk bestuur.

Handhaving en bestraffing

Wat de handhaving en bestraffing betreft, pleit u voor een coherent, effectief en consequent handhavingsbeleid. Het motto van het regeerakkoord is vertrouwen geven en verantwoordelijkheid nemen. De kwaliteit van de overheidsdienstverlening moet beter. Er moeten minder regels komen, maar die moeten dan wel worden gehandhaafd. Wanneer de burgers klachten hebben over regels, moeten die au sérieux worden genomen en moet daar gevolg aan worden gegeven. Dit vertrouwen moet worden opgebouwd. Dat vergt een goede samenwerking tussen alle overheidsdiensten, de politie, het openbaar ministerie, de rechterlijke macht en de strafuitvoering. Verder doet de overheid een beroep op het verantwoordelijkheidsbesef en het actief burgerschap.

3. Bespreking

De heer Jacky Maes: Ik zou even willen terugkomen op de behoefte aan een meldpunt of een ombudsdienst. In eerste instantie mogen niet alle gemeenten over dezelfde kam worden geschoren. Een gemeente met 5.000 inwoners is geen stad van 150.000 inwoners. Die hebben andere middelen en prioriteiten.

Tijdens de vorige legislatuur is het belfortprincipe goedgekeurd. Wanneer aan een gemeente iets wordt opgelegd, moet worden nagegaan of dat financieel haalbaar is. In een stad als Gent of Antwerpen zal een ombudsdienst makkelijker kunnen worden gefinancierd dan in een gemeente van 3.000 inwoners die pro forma een ombudsdienst moet oprichten. Ik pleit ervoor dat hieraan in het nieuwe gemeentedecreet de nodige aandacht wordt besteed. Het is misschien niet nodig om in elke gemeente een ombudsdienst op te richten. Bovendien moet het mogelijk zijn om de kosten te recupereren via het belfortprincipe.

Verder wil ik benadrukken dat e-government een surplus is. Niet iedereen kan daar even vlot mee

omgaan. De gemeente moet de mogelijkheid blijven bieden om klachten te formuleren. Het beste voorbeeld is het hele verhaal van de elektriciteitsstarieven.

Tot slot stoort het me dat in vele gemeenten die worden geconfronteerd met een bezwaarschrift, het gemeentecollege optreedt als rechtscollege. Dat is geen goede zaak. We moeten het vertrouwen winnen van de mensen maar dan moeten we afstappen van de huidige methodes.

De heer Marnic De Meulemeester: Ik sluit me aan bij de heer Maes wanneer het gaat over de lokale ombudsdiensten. Sommige steden en gemeenten hebben al een lokale ombudsfunctie, maar een groot aantal heeft die nog niet. Een stad of gemeente is de laagste drempel voor de burger om een klacht te formuleren. Het is dan ook belangrijk voor de burger om te weten dat er in een bepaalde stad of gemeente een ombudsfunctie bestaat waar hij met zijn klachten terecht kan. Het spreekt voor zich dat hij zich eerst moet wenden tot de diensten voor hij een klacht kan formuleren bij de ombudsdienst.

Als een burger klachten heeft die niet rechtstreeks te maken hebben met de stad of gemeente als dusdanig, moet hij terecht kunnen bij die stad of gemeente die de klacht kan doorgeven aan de Vlaamse overheid. Een burger zal eerder geneigd zijn klacht te formuleren bij de lokale overheid dan bij de Vlaamse overheid.

Met het oog op het belfortprincipe moet de Vlaamse overheid de gemeenten en steden adviseren om een ombudsfunctie in te richten zodat de burger met al zijn klachten terecht kan bij de stad of de gemeente, zelfs als die klacht geen verband houdt met die stad of gemeente.

De voorzitter: Ik zou zelf ook nog een aantal suggesties willen doen. Ik heb ooit een brief geschreven aan de vorige minister van Binnenlandse Aangelegenheden in verband met de ombudsfunctie. De commissie Binnenlandse Aangelegenheden opteerde ervoor om per gemeente of met meerdere gemeenten samen een ombudsdienst op te zetten. Als gemeenten beslissen een ombudsdienst te organiseren, moet het belfortprincipe daarop worden toegepast. Kleinere gemeenten zullen wellicht nooit in staat zijn om elk een eigen structuur op te zetten. Het heeft dan ook geen zin

om een ombudsdienst op te leggen via het gemeentedecreet.

Waar een beroep of een eerstelijnsklachtvoorziening mogelijk is, moeten de te volgen procedures worden vermeld. Dit parlement heeft enerzijds zelf een klachtendecreet opgemaakt, maar heeft anderzijds zijn controlefunctie onvoldoende uitgeoefend. Daardoor zijn er heel wat decreten goedgekeurd waarin telkens is voorzien in een andere klachtenprocedure. Het gaat hier dus veeleer om een klacht tegen onszelf als Vlaams Parlement, en niet zozeer tegen de Vlaamse Regering. Ik wil dan ook aan de ombudsdienst vragen om een signaalfunctie uit te oefenen en dit te melden zodra hij dit opmerkt in een van de decreten. Ik stel voor dat de Vlaamse Ombudsdienst nagaat welke procedures in de betrokken decreten zijn opgenomen. In samenspraak met de regering moeten we streven naar meer eenduidigheid om dubbelgebruik te vermijden. Dit kan zeker als een vorm van vereenvoudiging gelden.

Wat de minister-president daarnet over e-government heeft gezegd, lijkt me alvast belangrijk. Ik herinner me de talrijke interpellaties die in het verleden reeds over de website van de Vlaamse Gemeenschap zijn gehouden. Deze site heeft ons hier al uren beziggehouden en moet dan ook eens goed onder handen worden genomen.

Ook wat hier over de fiscaliteit is gezegd, lijkt me belangrijk. De minister-president heeft een goed evenwicht geschetst. Billijkheid en overmacht zijn evenwaardig aan het gelijkheids- en het rechtszekerheidsbeginsel. Indien we hierover een aanbeveling willen formuleren, moeten we met beide invalshoeken rekening houden.

Het handhavingsprobleem vormt eigenlijk de grote zwakte van Vlaanderen. Wat bouwvergunningen betreft, meen ik dat het in mijn eigen stad niet beter of slechter verloopt dan in de andere Vlaamse steden. Er wordt enkel opgetreden indien een klacht wordt ingediend. Voor het overige is er eigenlijk geen sprake van een handhavingsbeleid. Wie zich muisstil kan houden, lokt geen klachten uit en krijgt bijgevolg geen problemen. Jammer genoeg gaat het hier met andere woorden om een onrechtvaardige situatie.

Volgens de Vlaamse Ombudsman dringen bepaalde provinciegouverneurs erop aan hier meer werk van te maken. Ik weet evenwel dat andere gouver-

neurs zich in bepaalde dossiers mengen en de gemeenten aansporen om hieraan niet teveel tijd te besteden. Op dit vlak maakt de Vlaamse overheid dan ook geen eenduidige indruk.

Op zich is de administratieve vereenvoudiging een goede zaak. Indien we een resolutie over het handhavingsbeleid willen opstellen, mogen we evenwel niet vergeten dat een dergelijk beleid door mensen moet worden uitgevoerd. In mijn stad beschik ik over drie of vier mensen die aan alle wettelijke vereisten voldoen en die alle noodzakelijke diploma's hebben behaald. Zij zijn gemachtigd om op te treden. Ik krijg ze evenwel nooit uit hun kantoor. Ze hebben de tijd niet om een stap buiten het administratief centrum te zetten. In de praktijk komen ze enkel hun kantoor uit als een klacht wordt ingediend. In andere gevallen treden ze niet op. Ik moet hierbij toegeven dat ik hen niet aanspoor om de kantoren te verlaten. Ik wil dat ze eerst het voorliggende werk voltooien, want het is essentieel dat we zo snel mogelijk over een gemeentelijk structuurplan en RUP's beschikken. Aangezien deze ambtenaren zo snel mogelijk de dossiers van de zonevreemde bedrijven en woningen moeten regelen, blijven ze heel de tijd binnen zitten. Bij het opstellen van een resolutie dienen we hier rekening mee te houden.

Ik stel voor dat we de Vlaamse Ombudsman nu even de kans geven om op al deze opmerkingen te reageren.

De heer Bernard Hubeau: Vooreerst zou ik iedereen willen danken voor de reacties die hier naar voren zijn gebracht. Bij de lokale ombudsfuncties en de fiscaliteit heb ik enkele specifieke opmerkingen. Wat het zogenaamde zachte invorderingsbeleid betreft, zou ik nog voor wat preciseringen willen zorgen.

Tijdens de discussies die in de loop van de voorbije legislatuur over de lokale ombudsfunctie zijn gevoerd, zijn reeds een aantal mogelijke trajecten uitgetekend. Deze trajecten moeten een antwoord bieden op de terechte opmerking dat niet alle gemeenten eenzelfde model behoeven. In feite moet het mogelijk worden om de idee van een behoorlijk bestuur haast à la carte vorm te geven. Het lijkt me fout een dwingend model op te leggen dat in de praktijk uiteindelijk toch niet zal blijken te werken.

We vertrekken hierbij vanuit een getrapte redenering. Indien een stad meer dan 30.000 of 50.000 – dat valt nader te bepalen – inwoners telt, is ze groot genoeg om een eigen ombudsdienst op te zetten. Over het precieze aantal inwoners kan natuurlijk nog worden gediscussieerd. Vooral in de omgeving van Antwerpen heb ik vastgesteld dat heel wat burgemeesters en bevoegde schepenen een intercommunaal denkspoor hebben ontwikkeld en trachten een consensus te bereiken om de kosten over twee tot vijf gemeenten te spreiden.

In Nederland heeft de overheid voor een andere strategie gekozen. Indien de gemeentebesturen na een ruime overgangsperiode geen keuze hebben gemaakt of hebben willen maken, zal de centrale ombudsfunctie, in dit geval de Nederlandse Nationale Ombudsman, die taak tegen betaling opnemen.

Ook nog even iets over het zogenaamde belfort-model. We mogen namelijk niet de indruk wekken dat we de gemeenten deze nieuwe functie enkel vanuit het Vlaamse belang opleggen. De Vlaamse gemeenten die momenteel reeds over een ombudsdienst beschikken, beginnen te beseffen dat ze wel degelijk een return-on-investment krijgen. De rapporten van de ombudsdiensten geven de betrokken gemeentebesturen de kans om hun dienstverlening en hun beleid te verbeteren. Ik begrijp dat gemeenten zonder ombudsdienst zich eerst afvragen wie de uitvoering van deze nieuwe opdracht zal betalen. Deze diensten verdienen elke investering eigenlijk terug. Hun werking levert de gemeentebesturen voordelen op. We moeten een evenwicht vinden in de kosten die door de gemeentebesturen moeten worden gedragen en de kosten die de Vlaamse overheid voor haar rekening wil nemen.

Wat de fiscaliteit betreft, is de aanbeveling misschien wat te ruim geformuleerd, maar ik denk het niet. Zoals de minister-president daarnet terecht heeft aangehaald, is de regelgeving met betrekking tot fiscaliteit van openbare orde. Hierbij geldt het legaliteitsbeginsel. Zonder wettelijke basis kan geen enkele vorm van belasting worden geïnd. We pleiten er evenwel voor om bij de toepassing van deze regelgeving ook rekening te houden met overmacht en met zachte menselijke aspecten, zoals de goede trouw.

In de praktijk wordt vaak gebruik gemaakt van de ambtshalve ontheffing. Dit begrip kan tot open interpretaties leiden en moet bijgevolg zo objectief mogelijk worden ingevuld. Deze objectiviteit is van bijzonder belang in discussies waarbij de beginselen van de fiscaliteit van kracht zijn. Indien de kaders niet volledig kunnen worden geobjectiveerd, moet voor de burger een ernstige beroepsmogelijkheid worden gecreëerd.

In het leegstandsdecreet is met deze mogelijkheid rekening gehouden. In het verleden kon overmacht worden ingeroepen. Dit begrip werd vervolgens à la carte door de inventarisbeheerders of door de cel Financiën van de Vlaamse overheid geïnterpreteerd. De VMM, die in een heel andere sector actief is, heeft dit begrip steeds anders gehanteerd. Het is een goede zaak dat een commissie het inroepen van overmacht in de toekomst zal beoordelen. Indien een burger van mening is dat hij onterecht een leegstandsheffing moet betalen en overmacht inroept, zal deze commissie hierover een oordeel vellen. Dit is precies wat ik bedoel met het inhoudelijk en procedureel objectiveren. De regelgeving moet helder zijn, maar ze moet steeds een aantal mogelijkheden openlaten. De jurisprudentie die zo wordt opgebouwd, heeft nooit de bedoeling het gelijkheidsbeginsel te schenden of burgers enkel van belastingen te ontheffen omdat ze hun nek durven uit te steken. Dergelijke signalen mag de Vlaamse overheid nooit geven.

Ik zal een voorbeeld geven. Een alleenstaande heeft zijn bezwaarschrift drie dagen te laat verstuurd omdat hij voordien aan de ogen is geopereerd en nog maar net het ziekenhuis had verlaten. Dit is geen typisch voorbeeld, maar ik vind het toch knettergek dat de Vlaamse overheid hier omwille van de fiscaliteitsregels geen rekening mee kan houden. Er moet wel in een objectivering worden voorzien en er moet de nodige ruimte voor de erkenning van de goede trouw worden gecreëerd. Dat is ook een belangrijk beginsel.

Natuurlijk willen bepaalde mensen fraude plegen, maar de mensen die met klachten naar een ombudsdienst stappen, zijn net geen fraudeurs. Ze voelen zich onrechtvaardig behandeld. Het is niet de bedoeling elke klacht volledig in te willigen, maar we moeten iedereen een kans geven en aan elke klacht gevolg geven.

De heer Jean Geraerts: Mijnheer de voorzitter, ik zou het nog even over de lokale ombudsmannen willen hebben. Ik ben vroeger nog lid van de Kamer van Volksvertegenwoordigers geweest. Als lid van de commissie voor Verzoekschriften heb ik in 1997 de oprichting van de federale ombudsdienst meegemaakt. De tegenstand tegen deze maatregel kwam toen voornamelijk uit politieke hoek. Blijkbaar zagen een aantal politici dit als een bedreiging voor hun eigen politiek-sociaal dienstbetoon. Ook op lokaal vlak bestaat het gevaar dat een aantal burgemeesters en schepenen zich bedreigd voelen door de aanstelling van ombudsmannen. Aangezien het hier een electoraal wingewest betreft, willen zij immers hun politiek-sociaal dienstbetoon niet verliezen.

Mijns inziens zijn de voorliggende voorstellen in verband met het instellen van lokale ombudsdiensten te zacht. Indien we de gemeenten niet verplichten om een dergelijke dienst op te richten, zullen heel wat gemeentebesturen hier niet warm voor lopen.

De voorzitter: Deze discussie is in Vlaanderen ietwat achterhaald. Toen het Vlaams Parlement zijn deontologische code heeft goedgekeurd, heeft het federale parlement dit als een afschaffing van het dienstbetoon geïnterpreteerd. Ik ben ons standpunt in het federale parlement gaan toelichten, maar toch leeft daar nog steeds de overtuiging dat het aanstellen van de Vlaamse Ombudsman tot de afschaffing van het dienstbetoon heeft geleid. De Vlaamse Ombudsman heeft ons nochtans een manifest bezorgd waarin duidelijk staat vermeld wat wel en niet kan. Het federale parlement is het echter niet gewoon naar anderen te luisteren en verkiest steeds de eigen interpretatie.

Mijns inziens levert de hier voorgestelde techniek geen enkel gevaar op. De meeste Vlaamse burgemeesters beseffen allicht dat het oprichten van een

ombudsdienst hen in staat zou stellen een aantal netelige problemen door te schuiven. Een aantal leden van deze commissie zijn zelf burgemeester van een Vlaamse gemeente en hebben deze werkwijze al overgenomen. Elke burgemeester kent wel een aantal problemen waar hij vanaf zou willen. Een ombudsman kan hierbij een grote hulp bieden. Een ombudsman die zelf problemen constateert en zelf oplossingen aanbiedt, maakt de cirkel helemaal rond. De burgemeesters hebben geen enkele goede reden om zich tegen de oprichting van een ombudsdienst te verzetten. Ik veronderstel dat de Vlaamse politiek nog steeds een aantal dinosauriërs telt, maar decreten worden niet voor die mensen gemaakt.

Misschien moeten we, zoals in Nederland het geval is, een stok achter de deur houden. Over het invoeren van deze bijkomende maatregel moeten we nog eens nadenken. Bij de bespreking van het ontwerp van gemeentedecreet zullen we hiertoe ongetwijfeld nog de kans krijgen.

4. Conclusie

Op voorstel van *de heer Norbert De Batselier* beslist 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 zoals die tot uiting zijn gekomen in de gedachtewisseling.

De verslaggever,

Jacky MAES

De voorzitter,

Norbert DE BATSELIER
