

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



Zitting 2006-2007

29 september 2006

VLAAMSE OMBUDSDIENST

JAARVERSLAG 2005

GEDACHTEWISSELING

VERSLAG

**namens de Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie
uitgebracht door de heer André Van Nieuwkerke**

(Hoofdstuk 10: Economie en Werkgelegenheid)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Trees Merckx-Van Goey.

Vaste leden:

mevrouw Agnes Bruyninckx, de heren Johan Deckmyn, Freddy Van Gaever, Roland Van Goethem, John Vrancken;

de heer Jan Laurys, mevrouw Trees Merckx-Van Goey, de heren Koen Van den Heuvel, Eric Van Rompuy;

de heer Louis Bril, mevrouw Annick De Ridder, de heer Jul Van Aperen;

mevrouw Anissa Tamsamani, de heren Joris Vandenbroucke, André Van Nieuwkerke.

Plaatsvervangers:

de heer Thieu Boutsen, mevrouw Katleen Martens, de heren Jan Penris, Stefaan Sintobin, mevrouw Marleen Van den Eynde;

de heer Carl Decaluwe, mevrouw Kathleen Helsen, de heer Frans Peeters, mevrouw Miet Smet;

mevrouw Patricia Ceysens, de heer Jaak Gabriels, mevrouw Vera Van der Borgh;

mevrouw Caroline Gennez, de heren Chokri Mahassine, Robert Voorhamme.

Toegevoegde leden:

mevrouw Vera Dua;

de heer Jan Peumans.

Zie:

41 (2005-2006)

- Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst
- Nr. 2: Verslag
- Nrs. 3 t.e.m. 6: Verslagen hoorzitting/gedachtewisseling

INHOUD

	Blz.
I. Inleidende uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman	4
II. Werkgelegenheid	5
II.1. Uiteenzetting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst en door de heer Bernard Hubeau.....	5
II.2. Repliek van de heer Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming.....	7
II.3. Bespreking	8
III. Economie.....	12
III.1. Uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst.....	12
III.2. Repliek van mevrouw Fientje Moerman, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel.....	14
III.3. Bespreking	17

DAMES EN HEREN,

De Commissie voor Economie, Werk en Sociale Economie besprak op 8 juni 2006 het jaarverslag 2005 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 10: Economie en Werkgelegenheid. De bespreking werd opgedeeld in twee delen: enerzijds werkgelegenheid, anderzijds economie.

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, de heer Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming (deel Werkgelegenheid) en mevrouw Fientje Moerman, Vlaams minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel (deel Economie).

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

De heer *Bernard Hubeau*, Vlaams ombudsman, geeft eerst een algemene toelichting over de manier van klachtenbehandeling in de sectoren Economie en Werkgelegenheid. Dan geeft hij een toelichting over een aantal elementen van het klachtenbeeld en over de aanbevelingen die daarop werden gebaseerd. Hij eindigt met een algemene beschouwing.

Het klachtendecreet dat enkele jaren geleden werd goedgekeurd in het Vlaams Parlement vertrekt van het principe dat klachten zoveel mogelijk moeten worden opgelost in de eerste lijn. Daarom hebben de diensten van de Vlaamse overheid zich de voorbije vier jaar georganiseerd om de klachten op te lossen en om daaruit te leren.

Bij het thema Werkgelegenheid gaat het voornamelijk over de VDAB. Enkele jaren geleden werd in de commissie voor Economie nog gepleit voor meer transparantie in de klachtenbehandeling van de VDAB. De voorbije jaren zijn de klachtenbehandeling en de toegankelijkheid van de klachtenvoorzieningen bij deze instelling substantieel verbeterd. Dat heeft niet alleen te maken met het klachtendecreet, maar ook met ontwikkelingen binnen de instelling.

Het schema op pagina 192 van het jaarverslag toont een totaalbeeld van de klachten bij de eerstelijnsdiensten op het hele terrein van Economie en Werkgele-

genheid. In 2005 werden er 992 klachten behandeld, waarvan 887 die verband houden met de VDAB. Uit het grote aantal klachten hoeft men niet af te leiden dat de VDAB slecht werk levert. Integendeel, de VDAB is vrij ernstig bezig met het registreren en behandelen van klachten. Op het einde van het jaar moet de VDAB, zoals de andere Vlaamse instellingen, rapporteren aan de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst verwerkt die gegevens in een korte schets van de klachten. Uiteraard zijn er nog altijd dingen die beter kunnen. De Ombudsdienst pleegt dan ook voortdurend overleg met de VDAB om de klachtenbehandeling nog toegankelijker te maken.

Indien de klacht niet naar behoren opgelost raakt in de eerste lijn, moet men zich kunnen wenden tot de tweede lijn, de Vlaamse Ombudsdienst. Gaandeweg is het thema Economie en Werkgelegenheid belangrijker geworden in de klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst. In 2001 was dat thema goed voor vier percent van de klachten, nu behoort het tot de top vijf.

Van alle klachten over dit thema is 55 percent gegrond. Dat is iets meer dan het gemiddelde. De klachten over de adviescheques hebben daarbij een rol gespeeld. Heel wat gegronde klachten raken opgelost. Op basis van deze klachten worden ook aanbevelingen geformuleerd voor de verbetering van de dienstverlening.

Het probleem van de onredelijke behandeltermijn is niet helemaal van de baan, maar voor het eerst in jaren is het niet meer het hoofdprobleem bij de gegronde klachten. Belangrijkere problemen zijn de goede uitvoeringspraktijk en de administratieve nauwkeurigheid. De overheid moet proactief optreden, ze moet snel en goed zoeken naar oplossingen en ze moet alert en klantgericht zijn. Op dat vlak worden kleine en grote fouten gemaakt, vaak bij nieuwe maatregelen en bij bilaterale contacten. Een tweede norm die geregeld geschonden wordt, heeft te maken met rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen, het eerste in 40 percent, het tweede in 35 percent van de gevallen.

De redenen waarom klachten als gegrond worden beschouwd, zijn belangrijk. Aan de administratie wordt uitgelegd waarom de burger wellicht gelijk heeft en aan de burger wordt uitgelegd waarom hij de lat voor de Vlaamse overheid te hoog legt. De Vlaamse Ombudsdienst past de motiveringsplicht die

geldt voor de werking van de Vlaamse overheid, dus ook toe voor zijn eigen werking.

II. WERKGELEGENHEID

II.1. Uiteenzetting door mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst en door de heer Bernard Hubeau

Mevrouw *Karine Nijs*, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst, bespreekt het klachtenbeeld en de aanbevelingen voor het deel Werkgelegenheid. Inzake de VDAB maakt ze daarbij een onderscheid tussen de klachten in het kader van de arbeidsbemiddeling en de klachten in het kader van de herstelonderzoeken.

Inzake arbeidsbemiddeling gaan de klachten voornamelijk over trajectbegeleider en individuele trajectbegeleiding, training en opleiding, en communicatie met de werkzoekende over het sanctioneringbeleid.

De werkzoekenden klagen bij de Vlaamse Ombudsdienst over de klantvriendelijke houding en het gebrek aan betrokkenheid van de trajectbegeleider en over zijn gebrek aan interesse voor de werkelijke problemen. Communicatieproblemen met de trajectbegeleider worden eveneens aangekaart. Ook de klachtendienst van de VDAB behandelde heel wat klachten over de dienstverlening door de trajectbegeleider.

Sinds de invoering van de sluitende aanpak vragen werkzoekenden geregeld dat er een andere trajectbegeleider zou worden aangesteld. Dat kan te maken hebben met het feit dat niet alle werkzoekenden even gelukkig zijn wanneer ze op hun verantwoordelijkheden en plichten worden gewezen. Daarover moet duidelijke informatie worden verstrekt voorafgaand aan de individuele intake van de werkzoekende. In een aantal dossiers heeft de Vlaamse Ombudsdienst toch aangedrongen op de aanstelling van een andere trajectbegeleider. De vertrouwensrelatie met de trajectbegeleider – de ankerfiguur voor de verschillende stappen die de werkzoekende kan of moet zetten in zijn zoektocht naar werk – is immers heel belangrijk. Als dat vertrouwen geschonden is, is het aangewezen om een andere trajectbegeleider aan te stellen.

De Ombudsdienst heeft ook klachten ontvangen van werkzoekenden die menen dat ze niet correct beje-

gend werden. Dergelijke situaties zijn echter moeilijk achteraf vast te stellen of te herstellen. In een aantal gevallen stelt de VDAB dat de werkzoekende het gedrag van de trajectbegeleider verkeerd heeft geïnterpreteerd. De VDAB voert aan dat de wijze van communiceren van sommige medewerkers misschien werd beïnvloed door de hoge werkdruk. De Vlaamse Ombudsdienst is evenwel van oordeel dat de werkdruk geen rechtvaardiging mag zijn voor klantvriendelijk gedrag.

Klachten over de trajectbegeleiding gaan vooral over het moeizame verloop van de zoektocht naar werk. De klagers verwachten een doorgedreven individuele aanpak met concrete verwijzingen naar bepaalde werkgevers. De verwachtingen van de werkzoekenden stemmen blijkbaar niet overeen met de stappen die de VDAB voor ogen heeft. Ook op dit vlak moet duidelijke informatie worden verstrekt.

In een aantal dossiers – bijvoorbeeld van langdurig werklozen – meent de Ombudsdienst dat de VDAB op eigen initiatief de begeleiding had moeten activeren. Deze werkzoekenden verwachten van de trajectbegeleider niet alleen een luisterend oor, maar ook nieuwe ideeën en concrete acties om aan werk te geraken.

De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtendienst van de VDAB stellen vast dat werkzoekenden vaak in het ongewisse worden gelaten over het opleidingstraject. Als een bepaalde module niet kan of mag gevolgd worden, leidt dat tot teleurstelling. De beslissing over de toelating tot de opleiding wordt meer en meer in vraag gesteld door de werkzoekenden. Ze gaan niet akkoord met de resultaten van psychologische tests of trekken de objectiviteit van de mondelinge tests in twijfel.

In dat verband probeert men bij de behandeling van de klacht de frustraties weg te werken door de resultaten uitvoerig te bespreken met de werkzoekende. De Ombudsdienst vraagt dat de VDAB aandacht zou besteden aan een goed uitgewerkt en transparant beoordelingskader en aan een afdoende mondelinge en schriftelijke motivering van de testresultaten.

Klachten die geuit worden tijdens een opleiding gaan vooral over de vroegtijdige stopzetting van die opleiding en over uitspraken of houdingen van de instructeur die niet worden geapprecieerd door de cursist. Hoewel men over dergelijke situaties moeilijk een oordeel kan vellen, dringt de Vlaamse Ombudsdienst

steeds aan op een correcte en klantvriendelijke houding.

De Vlaamse Ombudsdienst behandelde ook een aantal klachten van laaggeschoolde allochtonen over trajectbegeleiding, training en opleiding. De betrokkenen blijven met een wrang gevoel zitten, hoewel het terecht was dat ze niet werden toegelaten tot een opleiding, dat de opleiding vroegtijdig werd stopgezet of dat ze niet slaagden voor een examen. Ze stellen zich vragen over het verdere verloop van het traject. De Vlaamse Ombudsdienst dringt aan op een actievere dienstverlening aan deze kansengroep. In de nieuwe beheersovereenkomst met de VDAB wordt daartoe alvast een goede aanzet gegeven: de VDAB zal bijzondere aandacht besteden aan ouderen, allochtonen, kortgeschoolden en personen met een arbeidshandicap.

Naar aanleiding van de klachten over trajectbegeleiding, training en opleiding formuleerde de Vlaamse Ombudsdienst aanbeveling 2005–27. Deze impliceert dat de Vlaamse overheid, en met name de VDAB, erop moet toezien dat de trajectbegeleiding tijdig opgestart wordt en dat de werkzoekende tijdens training en opleiding voldoende ondersteuning en feedback krijgt.

Het thema communicatie met werkzoekenden over het sanctiëringbeleid gaat eigenlijk over de aangezekende brief van de VDAB met daarin een dreigende mededeling over mogelijke RVA-sancties.

In dat verband waren sommige klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst duidelijk ongegrond, bijvoorbeeld klachten van verzoekers die onwettig afwezig waren op een verplichte informatiesessie of die niet kwamen opdagen voor een gesprek met de trajectbegeleider.

Sommige klachten waren echter wel gegrond. Een verzoeker had zich bijvoorbeeld vrijwillig ingeschreven voor een informatiedag over een opleiding. Vermits hij die dag naar de dokter moest, verontschuldigde hij zich telefonisch bij de VDAB. Nadien ontving hij echter een aangetekende brief van de VDAB waarin werd meegedeeld dat de VDAB zich genoodzaakt zag de afwezigheid op de infosessie door te geven aan de RVA, wat kan leiden tot het verlies van de werkloosheidsuitkering. Alleen aan de hand van het attest van een dokter kon de situatie in dit geval nog worden rechtgezet.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dat de VDAB in de procedure bij afwezigheid een onderscheid zou moeten maken tussen spontane en andere aanvragen om opleidingen te volgen. De VDAB zou ook moeten onderzoeken of de werkzoekende niet eerst per gewone brief op de hoogte kan worden gesteld. Zo krijgt hij de kans om de nodige bewijsstukken in te dienen, voor er een aangetekende brief wordt verstuurd over de doorverwijzing naar de RVA.

In verband met deze thematiek werd aanbeveling 2005–28 geformuleerd: “De Vlaamse overheid, en met name de VDAB, moet erop toezien dat de werkzoekenden duidelijk hun rechten en plichten kennen en weten welke rol de VDAB uitoefent binnen het sanctiëringbeleid.”.

Nogal wat burgers hebben bij de Vlaamse Ombudsdienst een klacht ingediend over de rol van de VDAB in het kader van de herstelonderzoeken. Binnen de procedure die moet worden doorlopen om een ingetrokken rijbewijs terug te krijgen is de VDAB namelijk verantwoordelijk voor het afnemen van de psychologische tests. De ontevredenheid heeft te maken met de ingewikkelde procedure en met de lange wachtlijsten voor de psychologische tests. De Ombudsdienst begrijpt dat de organisatie van deze medische en psychologische tests geen kerntaak is van de VDAB. Het gebrek aan personeel voor deze dienstverlening is de oorzaak van de lange wachtlijsten. De Vlaamse Ombudsdienst achtte in deze dossiers de redelijke behandeltermijn geschonden. Ook de coördinatie tussen de verschillende overheidsdiensten liep vaak mank.

Intussen heeft federaal minister Landuyt meegedeeld dat er maatregelen genomen zijn. Voor de dossiers van na 1 maart 2006 worden de medische en psychologische onderzoeken niet langer georganiseerd door de VDAB, maar door erkende instellingen. Door de wachtlijsten van het verleden zijn er wel nog een aantal dossiers in behandeling.

De heer *Bernard Hubeau* besluit dat het gaat om een moeilijke materie. Klachten over vergunningen die niet tijdig binnenkomen of over organisatorische disfuncties zijn makkelijker te beoordelen dan deze klachten, waar het gaat om interpersoonlijke relaties, om persoonsgebonden begeleiding. Open communicatie en informatie zijn daarbij heel belangrijk, zowel op het intermenselijk vlak als voor de motivering van de resultaten van persoonlijkheidstests. De VDAB moet dus niet alleen investeren in de oplei-

dingen, maar ook in de randvoorwaarden voor het zoeken van werk. De motiveringsplicht is daarbij een belangrijk element. De medewerkers van de Vlaamse Ombudsdienst hebben overigens veel bewondering voor het immense werk dat door de mensen van de VDAB wordt verricht inzake trajectbegeleiding.

Het beoordelen van deze klachten is dus geen makkelijke opdracht. De Vlaamse Ombudsdienst probeert binnen een bepaalde context te beoordelen of de job op een goede manier werd uitgevoerd. Dit deel van het jaarverslag is belangrijk omdat men uit de klachten veel kan leren over een mogelijke verbetering van de werking van de VDAB.

II.2. Repliek van de heer Frank Vandenbroucke, Vlaams minister van Werk, Onderwijs en Vorming

Minister *Frank Vandenbroucke* stelt vast dat het aantal klachten over de VDAB sterk gestegen is. In 2004 handelde de VDAB 597 klachten af, in 2005 waren dat er 887. Een eerste reden voor die stijging is de optimalisatie van het klachtenmanagement. Tegenwoordig zijn veel meer mensen op de hoogte van het feit dat men als klant een klacht kan indienen. Dat heeft te maken met de invoering medio 2004 van de gratis servicelijn waar een klacht over of een positieve ervaring met de VDAB kan worden gemeld. Dat vindt de minister een goede zaak.

Een tweede reden is de sluitende aanpak, waarbij mensen erop worden gewezen dat ze niet alleen rechten, maar ook plichten hebben. De consulent die dat moet meedelen aan de klant, krijgt vaak te maken met agressieve reacties. De agressie ten aanzien van de consulenten neemt toe. Op de raad van bestuur van 7 juni werd beslist om op dat vlak een actieplan op te stellen.

Op twee punten is de opdracht van de VDAB fundamenteel. Wanneer met een werkzoekende een contract wordt afgesloten, denkt de betrokkene dat men voor hem werk aan het zoeken is. De VDAB gaat er echter vanuit dat deze intussen zelf ook naar werk zoekt. De werkzoekende is teleurgesteld als men niet meteen werk voor hem vindt. Daarom moeten de medewerkers van de VDAB uitleggen wat het contract precies impliceert. Het contract impliceert niet dat de VDAB garandeert dat er binnen enkele weken ook werk zal worden gevonden.

Een tweede probleem heeft te maken met de automatische vacaturematching. Dat is een gesofistikeerd systeem om vacatures te sturen naar mensen die daarvoor het juiste profiel hebben. Dat betekent echter niet dat men alleen vacatures zal sturen waarvoor de betrokkenen heel enthousiast zijn. Men heeft een uitkering, maar men heeft ook plichten.

Het moeilijkste element heeft te maken met de beslissingen over de opleidingen. Sommige mensen beklagen zich erover dat ze niet worden toegelaten tot de opleiding die ze wilden volgen. De VDAB oordeelt in welke mate een opleiding een bepaalde persoon kan helpen. Zelfs indien steeds meer zou worden geïnvesteerd in opleidingen, zal men altijd aan sommige mensen moeten vertellen dat die opleiding voor hen wellicht geen belangrijke meerwaarde zal betekenen, dat ze het wellicht niet goed aankunnen.

De verdeling van de klachten over de verschillende dimensies van de activiteit van de VDAB is eigenlijk niet zo sterk veranderd. Alle categorieën zijn nagenoeg evenredig gegroeid. De toename van het aantal klachten over IBO's (Individuele Beroepsopleiding in de Onderneming) heeft te maken met het feit dat er meer IBO's zijn.

Met betrekking tot de aanbevelingen van 2004 over de correcte bejegening, de toewijzing van een andere trajectbegeleider, de begeleiding op de werkvloer en de motivering van de testresultaten werden er al enkele concrete acties ondernomen. Voor de onthaalmedewerkers van de werkwinkels werd een opleiding 'klachtenbehandeling' georganiseerd. Voor de trajectbegeleiders werden 'best practices' aangeduid. Er werd een betere procedure uitgewerkt voor de klachten over trajectbegeleiders, waarin ook werd voorzien in een gesprek over het al dan niet voortzetten van de samenwerking. In het kader van de IBO worden er meer begeleiders aangeworven, zodat de kwaliteit van de begeleiding kan verbeteren. Totnogtoe volgde de begeleidingscapaciteit immers niet de expansie van het systeem. Een van de belangrijke beslissingen in het kader van het Vlaamse meerbanenplan is de forse uitbreiding van het aantal begeleiders. Bij de testresultaten kan nu naast een mondelinge toelichting ook een schriftelijke motivering worden gevraagd.

Er zijn ook belangrijke nieuwe aanbevelingen. Het gaat over duidelijke communicatie over rechten en plichten van de werkzoekenden, over trajectbegeleiding en over de rol van de VDAB binnen het sanctioneringsbeleid. Laaggeschoolden of allochtonen

hebben een bepaald type van klachten waarvoor een oplossing moet worden gevonden. De beheersovereenkomst met de VDAB voor de periode 2005-2009 bepaalt dat sommige knelpunten continu cijfermatig worden opgevolgd via doelstellings- en monitoringsparameters. Dat betekent dat men ook continu kan bijsturen. Er zijn bijvoorbeeld doelstellingsparameters voor de klanten en de werknemers van de werkwinkels, voor de bedrijven en voor de vertegenwoordiging van kansengroepen in de trajectwerking. Monitoringsparameters zijn er voor de tevredenheid bij de klanten, inzake de trajectwerking, inzake de beroepsspecifieke opleiding en inzake de opleiding en de begeleiding op de werkvloer. In deze parameters wordt ook werk gemaakt van een gedetailleerde vertegenwoordiging van kansengroepen. Daarbij gaat het niet alleen om kortgeschoolden, ouderen, allochtonen en arbeidsgehandicapten. Het onderscheid tussen doelstellings- en monitoringsparameters werd gemaakt om een compromis te vinden tussen het hanteren van heel veel parameters en de focus op een aantal essentiële parameters inzake de doelstellingen. In de monitoring zitten veel elementen die te maken hebben met de kwaliteit van de klachtenbehandeling.

Het sanctioneringsbeleid is een gedeelde verantwoordelijkheid van VDAB en RVA. De RVA staat in voor het eigenlijke sanctioneren. Er zijn afspraken over wat de VDAB doorgeeft en hoe. Er is bilateraal overleg aan de gang om de doelstellingen op punt te stellen.

Inzake allochtonen worden beleidsmatig specifieke acties op punt gesteld zoals jobkanaal en IBO-interim. De inwerktrajecten bieden kansen, maar stellen ook extra eisen die te maken hebben met taal en inburgering in onze samenleving. Een inwerktraject verschilt sterk van een klassiek traject, wat leidt tot een aparte relatie tussen de begeleiders en de deelnemers. Het gaat over het aanbrengen van maatschappelijke verplichtingen. Dat maakt de zaken niet altijd eenvoudiger. De betrokkenen moeten zo goed mogelijk worden geïnformeerd over wat ze kunnen verwachten.

De sterke stijging van het aantal klachten is volgens de minister dus te verklaren door het gevoerde beleid en door de ontvankelijkheid voor klachten. Sommige aanbevelingen van het jaarverslag 2004 worden omgezet in beleid. Van sommige aanbevelingen van het jaarverslag 2005 wordt nu al werk gemaakt. Andere aanbevelingen vormen een uitdaging. Er moet een goed evenwicht worden gevonden tussen

het ondersteunen van de betrokkenen en het stellen van eisen. Men moet begrip tonen en goed nagaan wat de mensen denken over de gehanteerde aanpak. Tegelijk moet men echter een bepaalde lijn aanhouden.

II.3. Bespreking

De heer *John Vrancken* wil weten waarop de meeste klachten van de werkzoekenden over de IBO's betrekking hebben.

De heer *Jan Laurys* stelt dat de heer Hubeau en de minister al voldoende ingegaan zijn op de bedenkingen die hij had willen maken over het specifieke karakter van deze materie. In deze materie is er inderdaad een spanning tussen dienstverlening en sanctionering. Mensen die zich benadeeld voelen, zullen misschien sneller een klacht indienen om zich te beschermen tegen sanctionering.

In het jaarverslag wordt gepleit voor een onderscheid tussen werkaanbiedingen en spontane sollicitaties. Volgens de heer Laurys kan men het huidige debat over de beperking in de tijd van de werkloosheidsuitkeringen alleen afwenden door ervoor te zorgen dat de sluitende aanpak werkt. Hij begrijpt niet goed waarom er een onderscheid zou moeten worden gemaakt tussen spontane sollicitaties en werkaanbiedingen. Van werkzoekenden wordt immers verwacht dat ze ook spontaan solliciteren en dat ze ingaan op de kansen die worden geboden. Hij vindt het evident dat er een medisch attest moet worden afgeleverd en dat men niet milder is voor spontane sollicitaties dan voor vacatures die door de VDAB worden aangeboden. Hij begrijpt wel de bedenking, maar hij meent dat men in die zaken best de lijn zou doortrekken.

In de commissie voor Economie werd gesproken over het feit dat er binnen het subregionaal tewerkstellingscomité vroeger een ombudsdienst was die zelf een aantal klachten behandelde, waardoor sommige problemen intern gekanaliseerd werden. Nu is er het Handvest van de werkzoekende. Naar aanleiding van een vraag heeft de heer Laurys van de minister vernomen dat er uitvoeringsbesluiten zullen worden opgemaakt voor het einde van het jaar. Heeft men vastgesteld dat de Ombudsdienst vroeger een aantal klachten opving die nu een andere weg volgen?

De heer Laurys wil weten of laaggeschoolde allochtonen ook klachten hebben geformuleerd over racisme.

Racisme wordt soms ook ten onrechte aangehaald vanuit een slachtofferrol.

De heer *André Van Nieuwerkerke* meent dat de mensen van de Vlaamse Ombudsdienst een goed beeld hebben geschetst. Voor de werkzoekende moet het duidelijk zijn wat hij kan verwachten, of hij nu in de arbeidsbemiddeling zit, in de beroepsopleiding of dreigt gesanctioneerd te worden. Klachten rond trajectbegeleiders zijn uiteraard een delicate zaak. Hij wil weten of de mensen van de Ombudsdienst persoonlijk contact hebben gehad met de trajectbegeleiders. Dat zou een realistisch beeld kunnen schetsen over de reële inhoud van dit werk. Wie dagelijks bezig is met arbeidsbemiddeling, krijgt te maken met veel verschillende karakters, achtergronden en verwachtingen. Het is geen gemakkelijke opgave. Een contact met de trajectbegeleiders zou misschien de kwaliteit van het werk van de Ombudsdienst ten goede kunnen komen.

De heer *Jan Peumans* wil weten of er binnen de VDAB een duidelijke procedure bestaat voor het behandelen van klachten. De heer Hubeau heeft het al gehad over de manier waarop De Lijn omgaat met de reacties van klanten. De heer Peumans wil weten of alle EVA's en IVA's beschikken over duidelijke richtlijnen inzake klachtenbehandeling.

Bestaat er ook een procedure voor de reacties die men stuurt naar een minister? De minister van Economie zegt bijvoorbeeld dat de telefonische klachten onmiddellijk worden afgehandeld. Een dergelijke werkwijze is een hele geruststelling voor de burger. Is er voldoende duidelijkheid in het kader van Beter Bestuurlijk Beleid (BBB), zeker inzake instellingen die intens omgaan met het publiek?

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey* stelt dat de Vlaamse Ombudsdienst alle klachten thematisch behandelt. Ze wil weten of het domein Werkgelegenheid een specifiek aandachtspunt is op de regionale spreekuren.

De meeste klachten zijn afkomstig van werkzoekenden. Werkgevers doen ook hun beklag over de VDAB. Tijdens werkbezoeken die worden georganiseerd door VOKA horen de parlementsleden vaak klachten over hoe moeilijk het is om de juiste kandidaat-werknemer te vinden voor een bepaalde job. Zijn er ook werkgevers die met hun klachten bij de Ombudsdienst terechtkomen of gebruiken die andere kanalen? Als er nooit klachten zijn van werkgevers,

zou het nuttig kunnen zijn om de diverse mogelijkheden voor het formuleren van klachten bij hen bekend te maken. Het beeld van de stand van zaken dat wordt gegeven door het jaarverslag is best zo volledig mogelijk.

Reageert de Vlaamse Ombudsdienst op uitlatingen in de media over zaken die mislopen? Is dat soms een aanleiding om na te gaan hoe de communicatie kan worden verbeterd en om te wijzen op het aanbod? Dergelijke zaken kunnen leiden tot aanbevelingen waarover hier een debat wordt gevoerd.

Het jaarverslag past in het kader van de opvolging van vroegere aanbevelingen. Het is de bedoeling om hierover een gesprek te hebben met de minister, met de administratie en met het parlement. Hoe kan men in die verslaggeving de verschillende momenten inbrengen waar de verschillende parlementsleden bepaalde zaken hebben aangekaart? De interactie moet niet alleen blijken uit een eventuele decreetswijziging op basis van een aanbeveling, maar ook door een behandeling in de commissie naar aanleiding van vragen om uitleg of gedachtewisselingen. Daaruit kan niet alleen blijken dat het parlement rond een bepaalde materie al gesensibiliseerd is, maar ook dat er in overleg met de minister een bepaalde koerswijziging werd gerealiseerd.

Mevrouw Merckx-Van Goey brengt het werkbezoek en de commissiebespreking over de werking van de VDAB in herinnering. De heer Laurys heeft in dat verband al verwezen naar de stand van zaken met betrekking tot het Handvest van de werkzoekende. Het parlement heeft de minister erop gewezen dat dit initiatief opvolging verdient. De sluitende aanpak is ook een thematiek die concreet wordt opgevolgd in de commissie. Daarbij wordt doorgaans geconcludeerd dat er nood is aan duidelijkheid over de rol van de VDAB inzake het santioneringsbeleid. De interactie met het parlement moet meer zijn dan een punctueel gesprek of een aanbeveling, een voorstel van resolutie of een nieuw decreet. De normale werking van het parlement is ook bedoeld om zaken die relevant zijn voor de burgers op te merken, ze bij te sturen, en om zaken mee te beslissen in overleg met de regering.

De heer *Bernard Hubeau* antwoordt dat het belangrijk is dat de agenda van de commissies en de klachten die bij de Ombudsdienst binnenkomen, in de mate van het mogelijke op elkaar kunnen aansluiten. Het parlement krijgt prikkels van heel veel kanten.

De Ombudsdienst volgt de agenda van de verschillende commissies. Wanneer er een aanknopingspunt is, bijvoorbeeld een hoorzitting, is de Ombudsdienst altijd bereid om een bijdrage te leveren, zeker als er gedacht wordt aan decretale wijzigingen. De reguleringssimpactanalyse (RIA) gaat na of de voorgestelde regelgeving adequaat is. Gezien de aanwezigheid van de Ombudsdienst in deze assemblee, moet een wisselwerking tussen het Vlaams Parlement en de Ombudsdienst zeker mogelijk zijn. Dat gebeurt ook. Het jaarverslag wordt voorgesteld in de commissie. Na de zomervakantie begint de Ombudsdienst echter al met de voorbereiding van het volgende jaarverslag. De dienst gaat de reacties op de aanbevelingen na. Het gaat dus over een jaarlijks cyclisch proces.

Een of twee keer per jaar kaart de Vlaamse Ombudsdienst een dossier aan dat niet blijkt te vorderen. Vorig jaar ging het om twee thema's die te maken hebben met deze commissie, namelijk de adviescheques en de herstelonderzoeken bij de VDAB. De Vlaamse Ombudsdienst heeft veel gecorrespondeerd achter de schermen, zonder dat er een oplossing uit de bus kwam. Daarom heeft de Ombudsdienst een kort persbericht opgesteld waarop de commissie en de diensten zijn ingegaan. Zo is er een nieuw elan ontstaan.

Er zijn minder klachten van werkgevers dan van werkzoekenden. Er zijn wel klachten van werkgevers rond IBO en rond de invulling van vacatures. Soms zijn er ook vragen. Misschien moet de Ombudsdienst zichzelf nog beter bekend maken. De heer Hubeau zegt geregeld gevraagd te worden voor spreekbeuren, ook voor afdelingen van VOKA. Misschien heeft die organisatie de Ombudsdienst ontdekt door het probleem van de adviescheques.

De heer Hubeau zegt dat de BBB-operatie moet worden opgevolgd voor wat de organisatie van de klachtenbehandeling betreft. Bij het uitstippelen van het nieuwe landschap mag die klachtenbehandeling niet worden vergeten. In principe vallen alle IVA's en EVA's onder het klachtendecreet zodat ze voor de burger een klachtenprocedure moeten organiseren met een neutrale klachtenbehandelaar.

Het klachtendecreet is ook van toepassing op de ministeriële kabinetten. In het jaarverslag wordt voor elk thema weergegeven wie er klachten heeft gerapporteerd. Daar worden ook kabinetten vermeld. Deze klachten werden onmiddellijk opgelost via de

telefoon. Dat betekent dat het de makkelijkste klachten waren of verdoken vragen om informatie.

Op de vraag van de heer Vrancken antwoordt mevrouw *Karine Nijs* dat er vorig jaar weinig klachten zijn geweest over IBO. De klachtendienst van de VDAB heeft daarover wel een heel aantal klachten ontvangen. De klachten gaan vooral over de vroegtijdige stopzetting van de IBO. De werkzoekende stelt dat hij wil blijven werken, maar dat het contract wordt stopgezet door een fout van de werkgever en dat hij dus recht heeft op zijn vergoeding. Dat wordt dan betwist door de werkgever. Er zijn ook klachten over het niet-respecteren van de overeenkomsten, over verschillende verwachtingen van het werk. Sommige werkzoekenden klagen dat ze worden gebruikt als manusje-van-alles en niet echt voor de IBO. Sommige werkgevers klagen dat de werkzoekende niet gemotiveerd is om de opleiding te volgen en om binnen het gewone arbeidscircuit tewerkgesteld te zijn. Er zijn ook klachten van werkzoekenden over de begeleiding door de VDAB. Er zijn ook klachten van werkgevers die geen IBO-contracten meer mogen afsluiten. In dat geval gaat het dus om disputen met de VDAB.

De heer Laurys vindt dat spontane sollicitaties en werkaanbiedingen op dezelfde lijn moeten staan. De Ombudsdienst verwees in haar jaarverslag echter naar informatievergaderingen om eventueel een opleiding te volgen. Het volgen van bepaalde informatievergaderingen kan worden opgelegd door de VDAB. Dat is volgens de Vlaamse Ombudsdienst terecht indien iemand niet spontaan op een dergelijke uitnodiging ingaat. Sommige werkzoekenden hebben echter ook voor andere opleidingen belangstelling en beslissen om deel te nemen aan een informatiesessie. De Vlaamse Ombudsdienst suggereerde dat werkzoekenden in een dergelijk geval misschien niet onmiddellijk moeten worden doorverwezen naar de RVA als ze niet aanwezig kunnen zijn.

Mevrouw *Karine Nijs* denkt dat de Sociaal-Economische Raden van de Regio (SERR) vorig jaar slechts een tiental klachten in tweede lijn behandeld hebben. Eigenlijk wordt er een dubbele tweede lijn gecreëerd. Werkzoekenden kunnen zowel naar de SERR als naar de Ombudsdienst stappen. Wanneer hun klacht op subregionaal niveau behandeld is, zouden ze hun klacht eigenlijk bij de Ombudsdienst kunnen indienen. Dan zijn er eigenlijk al drie lijnen. Dat zou eens moeten worden uitgeklaard. Sommige SERR's houden echter vast aan het behoud van die tweede lijn.

De Ombudsdienst krijgt ook klachten binnen van allochtonen over racisme. Het is echter moeilijk om na te gaan of die klachten gegrond zijn. Het is meestal onduidelijk wat er exact gezegd is. De VDAB stelt dan altijd dat de woorden van de betrokkenen mogelijk verkeerd werden geïnterpreteerd. De cursisten zijn meestal laaggeschoold en hun taalgebruik is meestal primitiever. De Ombudsdienst stelt dat de taal altijd correct en klantvriendelijk dient te zijn.

Op de vraag van de heer Van Nieuwkerke antwoordt mevrouw Nijs dat de Ombudsdienst soms contacten heeft met de trajectbegeleiders zelf. Het protocol tussen de Ombudsdienst en de VDAB bepaalt dat de Ombudsdienst in de tweede lijn eerst schriftelijk contact opneemt met de administrateur-generaal. In de praktijk worden de klachten doorgestuurd naar mevrouw Anne-Marie Vriendts, hoofd van de klachtendienst van de VDAB en emancipatieambtenaar, waar ze intern in tweede lijn worden behandeld. De Ombudsdienst neemt geregeld contact op met de lokale werkwinkels. De contacten met de arbeidstrajectbegeleiders liggen meer bij de ATB-diensten. Bij een arbeidshandicap wordt al eens contact opgenomen met de diensten van de gehandicaptensector. Mevrouw Nijs vindt het een goede suggestie om op een meer structurele manier contact te leggen met de trajectbegeleiders. Het punt is dat er niet uit alle regio's klachten komen. In bepaalde regio's en bepaalde werkwinkels zijn er meer klachten, en dan wordt er vaker contact opgenomen met de lokale werkwinkels en geïnformeerd bij de trajectbegeleiders.

De heer *Bernard Hubeau* vult aan dat het optreden van de Ombudsdienst precies zo moeilijk is omdat men rekening dient te houden met de professionele aanpak van de betrokkenen. Men kan soms vaststellen dat er een probleem is. Dan kan men aanbevelen dat de VDAB er iets aan doet. Het kan nuttig zijn contact op te nemen met diegene die het uiteindelijk moet doen en zich in te leven in die typische sfeer. De Ombudsdienst heeft in zeldzame gevallen wel eens de betrokkenen samengebracht en ter plekke een aantal aanbevelingen gedaan. Dat gebeurt echter meestal op het niveau van de eerstelijnsklachtendienst. Belangrijk is dat men de nodige tijd neemt om te luisteren naar de klacht en om te informeren wat men van de bemiddeling kan verwachten. De betrokkenen leren de grenzen aanvaarden indien men de nodige tijd steekt in de communicatie en informatie. Dat is het grote leerpunt bij dit type van klachten.

De resultaten van de regionale spreekuren zijn volgens de heer Hubeau te beperkt om er conclusies uit te trekken over de regionale verschillen tussen klachten. De regionale spreekuren zijn een soort van een loketfunctie van de Ombudsdienst. Er komen misschien niet zoveel mensen, maar het heeft wel een drempelverlagend effect.

De heer *John Vrancken* wil weten of men bij de Ombudsdienst soms de indruk heeft dat sommige klachten worden geformuleerd als uitlaatklep voor frustratie. De heer Hubeau antwoordt dat deze vraag van toepassing is op alle soorten van klachten. Men mag er niet van uitgaan dat mensen louter uit frustratie of uit verzuring klagen. Sommige mensen dienen heel vaak een klacht in. De kunst bestaat erin om niet onevenredig veel tijd te besteden aan dat type van klachten. Toch gaat het ook in dergelijke gevallen vaak om een reële klacht zodat men de boodschapper wat moet isoleren van de boodschap die hij brengt. De drempel voor de toegang tot de ombudsdiensten mag om die reden niet te hoog worden. Ieder jaar wordt 25 tot 30 percent van de klachten ongegrond verklaard. Indien men voelt dat het geen klacht is tegen de Vlaamse overheid en dat het veeleer gaat om een conflict met een particulier, geeft de Vlaamse Ombudsdienst adviezen over de manier waarop dat probleem kan worden opgelost. De Ombudsdienst investeert veel in communicatie daarover.

De heer *Jan Peumans* stelt op pagina 193 van het jaarverslag vast dat de meerderheid van de klachten over de VDAB ongegrond is. Dat cijfer is dan toch veel hoger. De heer *Hubeau* antwoordt dat het in het geval van de VDAB gaat om de eerstelijnsklachten. De eerstelijnsklachtenbehandeling is al een filter. Heel wat klachten raken daar al opgelost. Soms hoeft men alleen wat bijkomende informatie te geven. Het cijfer dat door hem werd geciteerd houdt verband met de problemen die men in de eerste lijn al heeft proberen oplossen. De klachten die bij de Ombudsdienst terechtkomen, vergen vaak een grondig onderzoek. Soms botst men op regelgeving of op verstarde praktijken in bepaalde organisaties. Ook daar zijn er 25 tot 30 percent van de klachten nog ongegrond.

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey*, wil weten of er nog een nazorgtraject is voor de klachten die onontvankelijk of ongegrond worden verklaard. Heeft de Ombudsdienst in sommige gevallen aan de klager meegedeeld dat het eigenlijk niet gaat om een klacht, maar om een verzoekschrift? Soms behandelt deze commissie namelijk ook verzoekschriften over

de VDAB. Het is niet altijd duidelijk welke weg de verzoekers al hebben doorlopen. Spreker wil weten of klachten overwegend afkomstig zijn van natuurlijke personen of van rechtspersonen, bijvoorbeeld van armenorganisaties of organisaties die spreken namens allochtonen of van organisaties binnen de sociale economie. Ze denkt dat het misschien goed zou zijn om de Ombudsdienst beter bekend te maken bij deze organisaties.

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat er een degelijke nazorg is ten aanzien van de indieners van klachten, ook tussentijds. Doorverwijzingen zijn voor de Ombudsdienst even belangrijk als klachtendossiers. De Ombudsdienst wil immers niet de indruk wekken zijn verantwoordelijkheid op anderen af te wentelen. Er wordt ook geïnvesteerd in het opstellen van toegankelijke en leesbare brieven. Inzake de verzoekschriften zijn er twee scenario's. Indien een klacht louter als een beleidsklacht binnenkomt, dat wil zeggen als een algemene klacht waarbij het parlement zijn rol moet spelen als decreetgever of als controleinstantie tegenover de uitvoerende macht, verwijst de Vlaamse Ombudsdienst bijna onmiddellijk door naar de verzoekschriftenprocedure. Soms komt het ook voor dat een klacht op een persoonlijke manier wordt geformuleerd bij de Ombudsdienst, maar dat uit het onderzoek blijkt dat er ook een probleem is van onaangepaste regelgeving. De Vlaamse Ombudsdienst probeert de klacht in de mate van het mogelijke op te lossen. Men kan de ambtenaar echter niet aanbevelen om geen rekening te houden met bepaalde regelgeving. In de beleidsaanbevelingen suggereert de Vlaamse Ombudsdienst dan dat deze regel zou kunnen worden gewijzigd. Dat is het geval voor ongeveer tien procent van de klachten. Soms blijkt tijdens het onderzoek dat het louter om een beleidsklacht gaat en verwijst de Ombudsdienst naar de verzoekschriftenprocedure. Dat gebeurt telkens in overleg met de diensten van het Vlaams Parlement.

Rechtspersonen wenden zich slechts zelden tot de Ombudsdienst. Wellicht zijn ze sterk genoeg om hun weg te vinden via andere kanalen. Dat geldt niet alleen voor de sector Werk, maar ook voor de sectoren Milieu en Verkeer. In de praktijk is de Ombudsdienst er vooral voor de burgers. Er zijn natuurlijk wel uitzonderingen. Misschien moet de Ombudsdienst zich inderdaad wat beter bekend maken bij rechtspersonen.

III. ECONOMIE

III.1. Uiteenzetting door de heer Bernard Hubeau, Vlaams ombudsman, en mevrouw Karine Nijs, onderzoeker bij de Vlaamse Ombudsdienst

De heer *Bernard Hubeau* stelt dat het thema Economie voor het jaar 2005 vooral over de adviescheques gaat. Hij denkt dat het zinvol is om een gedachtewisseling te hebben over het nieuwe systeem dat is uitgewerkt in het verlengde van de adviescheques.

De inleidende uiteenzetting van de heer Hubeau (zie hiervoor) ging het over het totale aantal klachten dat bij de eerstelijnsklachteninstanties van de Vlaamse overheid terecht komen. Voor het thema Werk was dat een vrij positief verhaal. De VDAB gaat zorgvuldig en volwassen om met klachten, ook al zijn er nog verbeteringen mogelijk. Buiten de VDAB werden er echter minder dan honderd ontvankelijke klachten geregistreerd voor de hele sector Economie. Het klachtendecreet wordt door de verschillende instellingen uiteenlopend geïnterpreteerd. Inzake Economie moet er sprake zijn van een ondervertegenwoordiging van klachten van burgers. De diensten en de VOI's die werken rond Economie moeten nog een belangrijke stap zetten inzake de toegankelijkheid van de eerstelijnsklachtendiensten. Er werden 28 klachten geregistreerd over de aanmoedigingspremie, 18 over het economisch ondersteuningsbeleid, tien over Syntra, 31 over het internationaal ondernemen (lijst zie p. 192 van het jaarverslag). Er moet dus werk worden gemaakt van de bekendmaking van deze klachtenkanalen aan de burger.

De heer Bernard Hubeau wil het hebben over de klachten die tot de Vlaamse Ombudsdienst doordringen na de behandeling in de eerste lijn, of meteen. Daarbij probeert de Ombudsdienst te bemiddelen, aanbevelingen te formuleren of oplossingen te zoeken. Ook in andere commissies heeft de Vlaamse Ombudsdienst voorgesteld om de hervormingsoperatie BBB te gebruiken om opnieuw werk te maken van het klachtrecht van de burger. Ook in de omzendbrief rond het klachtrecht staat dat alle Vlaamse instellingen in een brief aan de burger best vermelden dat er mogelijkheden zijn om klachten in te dienen, niet om klachten uit te lokken, wel omdat de mogelijkheid tot

het indienen van een klacht nooit zal worden benut als de burger de weg niet kent.

Mevrouw *Karine Nijls* licht toe dat de klachten die de Ombudsdienst ontvangen heeft inzake Economie betrekking hebben op adviescheques en opleidingscheques, die eigenlijk een te groot succes hebben gekend.

Tijdens het eerste en tweede trimester van 2005 heeft de Ombudsdienst heel wat klachten ontvangen van ondernemers over het feit dat ze niet konden inloggen op de website en dat de adviescheques na vrijgave binnen enkele dagen de deur uit waren. In het eerste trimester waren de cheques bijvoorbeeld al opgebruikt op 7 januari, in het tweede trimester op 5 april.

Om tegemoet te komen aan de opmerkingen van de sector werden er vanaf het derde trimester wijzigingen doorgevoerd aan het systeem. Het maximumaantal adviescheques wordt beperkt tot 200 en er wordt gewerkt met een ticket en toegangscode om een reservering te kunnen plaatsen waarbij de adviescheques nadien gevaloriseerd kunnen worden.

Ook in het derde en het vierde trimester heeft de Vlaamse Ombudsdienst echter nog heel wat klachten ontvangen. Die klachten gaan over ondernemingen die geen ticket hebben kunnen bemachtigen of ondernemingen die hun ticket op de dag en het uur van de geldigheidsprocedure niet hebben kunnen valideren. Toen effectief bleek dat die ondernemingen ingelogd waren op de site, zijn die klachten wel rechtgezet en hebben die ondernemingen hun ticket kunnen valideren. Na de vrijgave waren alle tickets in het derde kwartaal binnen enkele minuten en in het vierde kwartaal binnen enkele seconden uitgeput. De Vlaamse Ombudsdienst is daarom van oordeel dat de problemen slechts gedeeltelijk opgelost werden. Ze worden eigenlijk verschoven van het inlogmoment naar het moment waarop een ticket kan worden genomen.

De ombudsnormen ‘gerechtvaardigd vertrouwen’, ‘goede uitvoeringspraktijk’ en ‘administratieve nauwkeurigheid’ werden hierbij geschonden. De Ombudsdienst vindt dat ondernemingen er bij de promotie terecht van uitgaan dat er voldoende cheques beschikbaar zullen zijn en dat de Vlaamse overheid een voldoende ruim budget uittrekt om te beantwoorden aan de te verwachten vraag.

Na grondige evaluatie van de verschillende chequesystemen werd beslist om vanaf 2006 de ondernemersportefeuille in te voeren. Vanaf 1 januari 2006 kunnen ondernemingen geen gebruik meer maken van de bestaande steunmaatregelen. De lancering van de ondernemersportefeuille was vooropgesteld begin 2006, nadien verlaat naar het tweede trimester om uiteindelijk op 22 mei gelanceerd te worden.

In de aanbeveling 2005–27 stelt de Vlaamse Ombudsdienst dat de Vlaamse overheid – en met name de Vlaamse Regering – erop moet toezien dat de ondernemersportefeuille tijdig opgestart wordt en dat een vlotte overgang tussen het oude chequesysteem en het nieuwe portefeuillesysteem gegarandeerd wordt. De lancering van de ondernemersportefeuille moet samengaan met een tijdige informatiecampaagne voor de beoogde doelgroep. Dat is weliswaar laattijdig gerealiseerd.

Het nieuwe systeem Budget voor Economisch Advies (BEA) is uiteindelijk in werking getreden op 22 mei 2006. Er werd gelijktijdig een grote informatiecampaagne aan gekoppeld. Hoe het nieuwe systeem eruit ziet en welke principes daarbij gehanteerd worden, zijn beleidskwesties. Wel is de Vlaamse Ombudsdienst van mening dat de datum van inwerkingtreding het gevolg is van een laattijdige voorbereiding en een tijdrovende uitwerking van de internetapplicatie. De Ombudsdienst heeft dan ook veel klachten ontvangen van ondernemingen die nog aan het wachten zijn op het nieuwe chequesysteem, die nieuw advies willen bestellen.

De Vlaamse Ombudsdienst vindt dan ook dat de Vlaamse overheid nieuwe systemen tijdig moet voorbereiden en opstarten zodat een vlotte overgang met het oude systeem gegarandeerd wordt. Ook moet er tijdig gecommuniceerd worden over nieuwe modaliteiten.

De aanbeveling 2005–26 blijft behouden. De Vlaamse overheid – en met name de Vlaamse Regering – moet bij de uitvoering en de promotie van economische steunmaatregelen een voldoende ruim budget uittrekken om te kunnen beantwoorden aan de te verwachten vraag.

De heer Bernard Hubeau stelt dat de Ombudsdienst zijn opmerkingen bewust heel kort heeft gehouden omdat het voor een deel een klachtenbeeld is dat ontstaan is in de loop van het voorbije jaar. In de

loop van de jaren raken bepaalde problemen bij de Vlaamse overheid opgelost, maar soms komen er nieuwe in de plaats. De Ombudsdienst probeert altijd een aantal algemene aanbevelingen te formuleren. Uit het verhaal van de adviescheques heeft de Vlaamse Ombudsdienst de algemene aanbeveling 2005-38 gehaald (zie jaarverslag pagina 252): “Bij de lancering van nieuwe steunmaatregelen moet de Vlaamse overheid zorgen voor een goede aansluiting op de voorgaande stelsels, ook al gaat het om een duidelijke verbetering ten opzichte van de toestand die tevoren bestond. Er moet ook worden voorzien in voldoende budgettaire en begeleidende maatregelen op korte en op lange termijn.”. Het is opvallend dat bij de terechte afbouw van een systeem dat een aantal nadelen had, men snel is overgegaan tot de aankondiging van een nieuw systeem. De Ombudsdienst heeft over die overgangsfase veel klachten gekregen van ondernemers. Het oude systeem wordt afgeschaft, er wordt een nieuw systeem aangekondigd, maar dat is er nog niet. Uiteraard moet het nieuwe systeem zorgvuldig worden voorbereid en moet men voorkomen dat dezelfde valkuilen zich opnieuw voordoen. Toch was er een grote kloof. Dergelijke lacunes inzake informatie en communicatie moeten in de toekomst zoveel mogelijk worden voorkomen. Of men beschikt over een voldoende budget, beslist men uiteraard niet alleen. Met de term begeleidende maatregelen bedoelt men dat er voldoende informatie moet zijn, bijvoorbeeld over wie recht heeft op bepaalde tussenkomsten. Bij BEA is er een breed opgevatte campagne in de media gevoerd. Aan elke tussenkomst van de Vlaamse verzorgingsstaat zijn voorwaarden en randvoorwaarden gekoppeld. Bij het vorige systeem was er een te ruime bekendmaking waardoor bepaalde groepen die niet in aanmerking kwamen, toch naar het stelsel werden gelokt. Op dat vlak is goede communicatie vooraf noodzakelijk.

Nu moet men vooral kijken naar de effecten van BEA in de praktijk. De Vlaamse Ombudsdienst is hoopvol. De Vlaamse overheid heeft na een minder goede ervaring – een te groot succes – een goed nieuw product gelanceerd.

III.2. Repliek van mevrouw Fientje Moerman, vice-minister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse Handel

Mevrouw *Trees Merckx-Van Goey*, vraagt namens de commissie dat de minister meer uitleg geeft over het

natraject van de aanbeveling van 2004. De minister kan meteen ook de eigen beleidsbeslissingen aangeven waarbij al tegemoetgekomen werd aan de opmerkingen van de Ombudsdienst. Het invullen van de resterende aanbevelingen, namelijk 26 en 38, zal wellicht vlot kunnen lopen.

Minister *Fientje Moerman* stelt dat er hierover in het parlement al verschillende debatten zijn geweest, onder meer met de heer Van den Heuvel, zowel in de commissievergaderingen als in de plenaire vergaderingen. Over de problemen met de advies- en opleidingscheques is immers overvloedig gerapporteerd in de media. Men moet goed voor ogen houden dat de klanten van het beleidsdomein Economie geen burgers zijn in de gewone zin van het woord, die kunnen genieten van maatregelen van de Vlaamse verzorgingsstaat. Het zijn ondernemers en bedrijven. Uit alle onderzoeken ter zake blijkt dat ze een grote klacht hebben over de overheid, namelijk het gebrek aan rechtszekerheid. Sommigen zeggen zelfs dat ze een slechte maatregel verkiezen boven een maatregel die elk jaar verandert.

Uitgaande van die filosofie en geconfronteerd met de bestaande maatregelen waarvan iedereen goed wist wat de problemen waren, uitgaande ook van ‘evidence based policy’ (dat betekent dat men bepaalde maatregelen niet zomaar opheft of beperkt of vervangt, maar dat men dat eerst grondig laat doorlichten en er zijn lessen uit trekt) heeft de minister de bestaande maatregelen laten doorlopen terwijl de externe evaluaties aan de gang waren. Die hadden betrekking op elk van de vier cheque-instrumenten. Naast de adviescheque en de opleidingscheque was er immers ook de DNA-cheque (de durf na adviescheque) en de gratis opstartcheque.

Uit de externe evaluaties heeft de Vlaamse overheid begrepen dat twee van de instrumenten beter opgedoekt werden en dat de andere twee grondig moesten worden hervormd. Deze twee instrumenten zijn overgegaan in BEA. In die ondernemerssportefeuille of Budget Economisch Advies zijn ook twee nieuwe elementen toegevoegd die nauw aansluiten bij de algemene wens om onze maatschappij te laten evolueren naar een kennismaatschappij die meer aandacht besteedt aan professionalisme en innovatie.

Deze achtergrond verklaart ook waarom de minister noodmaatregelen heeft genomen. Ze is overgegaan tot een trimestriële vrijstelling om iedereen vier keer per jaar een kans te geven op een deel van het bud-

get. Door de invoering van een ticketingsysteem heeft de minister ook aan iedereen een kans willen geven. De minister is het niet eens met de ombudsman dat de norm ‘gerechtvaardigd vertrouwen’ werd geschonden. De ombudsman zegt dat de overheid, als ze maatregelen neemt, er ook moet voor zorgen dat daar voldoende geld tegenover staat. Voor de adviescheques heeft ze laten natrekken welk overheidsbudget er nodig was indien elke onderneming, die daar recht op had, een aanvraag zou indienen voor het bedrag waarop ze een beroep kon doen. Het deel overheidstussenkomst zou in dat geval 1,8 miljard euro bedragen. Het is meteen duidelijk dat dit niet kan. Dat betekent echter niet dat de overheid geen maatregelen meer mag nemen. De overheid moet aan de betrokkenen wel duidelijk maken dat er geen subjectief recht wordt gecreëerd door het feit dat een bedrijf aan de voorwaarden voldoet. Indien er een subjectief recht was, dan zou het belastingniveau in deze regio van dien aard zijn dat elk leven er onmogelijk zou worden. Daarom is in het regelgevend kader van elk van in het verleden vigerende cheque-instrumenten expliciet aangegeven dat ze ter beschikking werden gesteld tot uitputting van het beschikbare budget. Vanaf de lancering van beide maatregelen werd aan de doelgroep van de bedrijven duidelijk gecommuniceerd dat de middelen vastgelegd in een gesloten enveloppesysteem eindig waren. De middelen zijn heel snel gestegen. De adviescheque is begonnen met een budget van 5 miljoen euro; na een of twee jaar bedroeg dat reeds 15 miljoen euro. Men heeft in de regelgeving en ten aanzien van de doelgroep echter duidelijk aangegeven dat de middelen eindig waren: 22,5 miljoen euro voor de opleidingscheques en 15 miljoen euro voor de adviescheques. De zinsnede uit het jaarverslag: “Bij de promotie van de advies- en opleidingscheques gaan ondernemingen er terecht vanuit dat er voldoende advies- en opleidingscheques beschikbaar zullen zijn”, gaat aan deze realiteit voorbij. Het feit dat de internetapplicaties voor beide cheque-instrumenten bij elke vrijgave van de nieuwe budgetenveloppe zeer hoge piekbelastingen diende te verwerken, tot 800 percent van de standaardbelasting, bewijst dat het doelpubliek er zich zeer goed van bewust was dat het beschikbare contingent aan cheques beperkt was tot een vooraf vastgelegd budget.

Als tweede conclusie voert de Vlaamse Ombudsdienst aan dat de Vlaamse overheid een voldoende ruim budget moet uittrekken om te beantwoorden aan de te verwachten vraag. Deze conclusie wordt geformuleerd in de vorm van een aanbeveling. Over

de te verwachten vraag heeft de minister het al gehad. Zij heeft al aangegeven welk bedrag de overheid zou moeten vrijmaken indien elk bedrijf dat daarvoor in aanmerking kwam zijn contingent zou uitputten. De administratie heeft voor beide instrumenten ook een inschatting gemaakt van de te verwachten vraag op basis van de verschillende scenario’s en subsidies. Bij de lancering van de opleidingscheque werd uitgegaan van een budget van 45 miljoen euro. Na het eerste jaar bleek dat een schromelijke overschatting te zijn geweest. Er werden 774.485 cheques besteld voor een budget van 11.167.275 euro. Dat is dus slechts 25 percent van de initieel ingeschatte vraag. Na drie jaar – men mag veronderstellen dat een beleidsmaatregel dan op kruissnelheid is gekomen – werd een afnameritme van 1,5 miljoen cheques bereikt, ter waarde van ongeveer 22,5 miljoen euro. Dat is dus nog altijd maar vijftig percent van de initieel ingeschatte behoefte. Toen heeft men beslist om het budget vast te klikken op 22,5 miljoen euro, ervan uitgaande dat vraag en aanbod daarmee ongeveer in evenwicht zouden zijn gebracht.

Minister Moerman geeft de evolutie over de jaren heen van het bestaan van de opleidingscheques. Bij het begin in 2002 zijn er 744.485 cheques aangevraagd voor een totaal bedrag van 11.167.275 euro. In 2003 is het aantal aangevraagde cheques gestegen tot 1.136.742 voor een bedrag van 17.051.130 euro. In 2004 is dat opnieuw gestegen tot 1.494.850 cheques voor een bedrag 22.422.750 euro en in 2005 was het 1.500.662 cheques voor een bedrag 22.509.930 euro.

Bij de adviescheque die het meest tot contestatie aanleiding heeft gegeven, is men voor de berekening van de te verwachten vraag uitgegaan van de gebruiksgegevens van de vorige maatregel. Dat was een adviespremie. Deze maatregel was in voege sinds 1999 en heeft een vrij matig succes gekend met een afname van ongeveer 1 miljoen euro. Toen werd beslist – tijdens de vorige regeerperiode – om in 5 miljoen euro te voorzien voor die adviescheque. Dat is het vijfvoudige van de adviespremie. Men ging er vanuit dat het nieuwe instrument, omwille van zijn grote klantvriendelijkheid beter zou aanslaan. In de praktijk is gebleken dat de vraag nog sterk onderschat was, ondanks de vervijfvoudiging van het budget. In het eerste jaar was het budget na zes maanden uitgeput. Er werd een budgetaanpassing aangevraagd om dat tekort op te vangen. Het daaropvolgende jaar werd het budget verdrievoudigd naar 15 miljoen euro. Het budget voor de adviescheques was dus vijftien maal zo groot als dat van de vroegere adviespremies. Ondanks een

beperking van het aantal cheques per aanvrager en per kalenderjaar van 800 naar 220 stuks, overtrof de vraag opnieuw in ruime mate het aanbod. In 2003 waren er 365.312 cheques voor een totaal bedrag van 5.479.680 euro, in 2004 1.007.323 cheques voor 15.109.845 euro en in 2005 974.355 cheques voor 14.615.325 euro.

De tweede bedenking van de minister bij de aanbeveling van de Vlaamse Ombudsdienst betreft de opportuniteit van de aanpassing van de budgetten aan de evolutie van het vraagvolume. In uitvoering van het regeerakkoord en van de beleidsnota Economie werden alle cheque-instrumenten door verschillende externe instanties geëvalueerd. In elke evaluatie werd gepeild naar de additionaliteit. Er werd dus nagegaan of het instrument kwalitatief en kwantitatief heeft bijgedragen tot het ondernemerschap in het algemeen en tot de versterking van de concurrentiepositie van die onderneming in het bijzonder. Daaruit is gebleken dat de opleidingscheque wegens zijn flexibiliteit, zijn transparantie en zijn onbureaucratisch karakter positief geëvalueerd werd. Er bleken echter ook een aantal belangwekkende hiaten te zijn. Het bereik van de maatregel bij micro-ondernemingen bleek uiterst beperkt. Nochtans waren het precies die ondernemingen die het meest nood hadden aan professionalisering en bedrijfsopleidingen. Een belangrijk deel van de opleidingscheques bleek opgenomen te worden – eigenlijk gereserveerd, want men hoefde ze niet te gebruiken – door ondernemingen die de opleiding in elk geval met eigen middelen zouden hebben gefinancierd, ook zonder dit instrument. In het jargon noemt men dit ‘dead weight’. Studies hebben uitgewezen dat die dead weight bij de opleidingscheques opliep tot 80 percent. De maatregel heeft de ondernemingen dus niet meteen aangezet tot het inwinnen van additioneel advies. In veel gevallen werd de cheque aangewend voor het inwinnen van wettelijk verplichte adviezen die de onderneming ook zonder overheidssteun zou hebben ingewonnen. In het laatste jaar van de adviescheque is in de eerste vier of vijf maanden van de maatregel zestig percent van alle adviescheques gegaan naar het inwinnen van advies over de sanering van sites van benzinestations, hetgeen wettelijk verplicht is. Daarvoor diende die adviescheque niet. Een klantenbevraging maakte ook duidelijk dat een permanente ondersteuning niet tot een grotere tevredenheid leidde, maar veeleer het risico op dead weight deed toenemen. Tot slot verschaft de evaluatie duidelijke aanwijzingen dat de sterke correlatie tussen de overbevraging en de dead weight minstens te maken had met het feit dat de maatregelen in zeer

sterke mate aanbodgestuurd waren door de opleidings- en adviesverstrekkers zelf, terwijl ze waren geconcipieerd als louter vraaggestuurde instrumenten. Een verhoging van de budgetten aan de te verwachten vraag was dus niet alleen niet te verzoenen met het zorgvuldige begrotingsbeleid dat de Vlaamse Regering voorstaat. Het zou ook de opleidings- en adviescheques nog verder hebben verwijderd van hun oorspronkelijk opzet. Dan heeft de minister het nog niet gehad over de fraudegevoeligheid die ook uit de evaluaties is gebleken. De minister blijft er nochtans van uitgaan dat dit een randfenomeen geweest is.

Uitgaande van die externe evaluaties zijn de diverse cheque-instrumenten die de overheid wou behouden – DNA-cheque en gratis opstartcheque waren door de evaluaties niet als zeer nuttig ervaren – vervangen door het nieuwe geïntegreerde instrument BEA. Naar aanleiding van diverse interpellaties en vragen om uitleg heeft de minister in deze commissie en in plenaire vergadering toegelicht hoe in de nieuwe steunmaatregel werd geredieerd aan de mankementen van de oude instrumenten:

1. het steunpercentage werd verlaagd naar 35 percent;
2. de steun werd geplafonneerd op 5.000 euro;
3. de steun per gekozen pijler is beperkt tot 2.500 euro (er werd namelijk gevreesd voor het element ‘crowding out’ van de opleiding);
4. een periodiciteit van drie jaar per onderneming;
5. een verplichting voor de dienstverleners om zich tot een pijler te beperken, om het aanbodgestuurde karakter enigszins in te dijken;
6. een striktere definitie van de doelgroep: alleen de KMO's en niet meer de grotere bedrijven;
7. eliminering van het oneigenlijk gebruik, bijvoorbeeld door het uitsluiten van kosten voor eten en drinken;
8. strengere omschrijving van de aanvaardbare diensten.

Het jaarverslag van de Vlaamse Ombudsdienst stelt ook vragen over de communicatie bij de lancering van BEA. De minister denkt dat de Ombudsdienst

op dat vlak gelijk heeft. Idealiter had de ene maatregel moeten aansluiten op de andere. Eigenlijk bestaan adviescheques en opleidingscheques nog altijd in hun oude vorm. Diegenen die nog cheques hebben, kunnen die immers nog altijd gebruiken. Idealiter moest BEA op 1 januari 2006 in werking treden. Er zijn echter een aantal redenen aan te halen waarom dat hiaat er gekomen is. Een van de redenen is dat men tussen de principiële goedkeuring door de Vlaamse Regering en de definitieve beslissing de nodige adviesprocedures moest doorlopen. De principiële goedkeuring door de VLAREG onmiddellijk na het binnenkomen van de resultaten van de evaluatie is gebeurd op 22 juli 2005. Dan zijn de adviezen van de Raad van State en van de SERV gevolgd. De definitieve goedkeuring, na aanpassing, is er inderdaad pas gekomen op 5 december 2005. Ondertussen was men wel al bezig met de uitbouw van de internetapplicatie. De minister draagt graag de verantwoordelijkheid, maar dan moet zij ook de beslissingsmacht hebben. De minister kan niet vrij bepalen wie de applicatie zal ontwikkelen. De Vlaamse Overheid heeft een raamcontract met EDS. Op deze privé-firma moet de overheid een beroep doen voor de bouw van de applicatie. De facto heeft deze firma dus een monopolie. De minister is ervan overtuigd dat deze firma haar uiterste best heeft gedaan. Toch kon het systeem pas op 22 mei 2006 van start gaan. Ook op andere domeinen werden er daardoor vertragingen opgelopen. De minister benadrukt dat reeds vorig jaar aangekondigd was dat het systeem niet klaar zou zijn op 1 januari 2006. Toen was duidelijk meegedeeld dat het wellicht pas in februari klaar zou zijn. Door allerhande technische problemen is het uiteindelijk 22 mei geworden. De tussenliggende tijd werd gebruikt om via de middenveldorganisaties, in samenwerking met hun leden, ondernemers en bedrijven, de applicatie op het einde van de ontwikkelingsfase ook te laten testen door de toekomstige gebruikers. Op basis daarvan werden een aantal zaken bijgestuurd. De Vlaamse Regering heeft deze zaak dus zo zorgvuldig mogelijk aangepakt. Idealiter moest dat echter klaar zijn op 1 januari 2006. Daarmee is de minister het eens.

Het is ook de bedoeling geweest dat het performantiepeil van het nieuwe instrument hoger zou liggen dan dat van het oude instrument dat het volume van de aanvragen niet langer aankon. Dit instrument is ook performanter. Het is technisch ook op een andere manier georganiseerd. Als er veel aanvragen tegelijkertijd worden ingediend, zal het instrument nooit blokkeren. Het zal hoogstens wat trager verlopen. Totnogtoe is alles perfect verlopen inzake de

toegang van de applicant tot het instrument, ook op momenten van piekbelasting.

Inzake de communicatie begrijpt de minister de aanbeveling als de afwijzing van een aankondigingsbeleid. De minister stelt dat ze verplicht is om bij het begin van een beleidsperiode een beleidsnota op te maken en ieder jaar een beleidsbrief waarin de te verwachten beleidsmaatregelen aangekondigd worden. De Vlaamse Regering heeft de communicatie bewust sterk beperkt tot de lancering van BEA om precies elke vorm van ‘government by announcement’ te voorkomen. Bij de lancering op 22 mei is er een adequate extern uitgewerkte en professionele informatiecampagne van start gegaan met de intussen bekende elementen. In juni 2006 wordt er een ronde van Vlaanderen georganiseerd waarbij de administratie Economie, samen met het Vlaams Agentschap Ondernemen (VLAO), met de steun van de belangrijkste werkgeversorganisaties zoals Unizo en VOKA alle provincies zullen aandoen om de maatregel gedetailleerd en praktijkgericht toe te lichten voor het doelpubliek. Dat past binnen de kerntaak van VLAO, dat nog niet opgericht was ten tijde van de vorige maatregelen. Uiteindelijk kan elke ondernemer daar terecht, zowel met gedetailleerde vragen – bij experts – als met algemene – bij een account manager – of eerstelijnsvragen. In de toekomst zal hij wellicht nog fijnmaziger geholpen kunnen worden door de organisaties uit het middenveld.

III.3. Bespreking

De heer *Koen Van den Heuvel* drukt zijn waardering uit voor het werk van de mensen van de Vlaamse Ombudsdienst. Hij is het ermee eens dat de punctuele opmerkingen inzake de bevoegdheid Economie de voorbije maanden al uitgebreid aan bod zijn gekomen. De minister heeft zopas nog een korte samenvatting gegeven van de resultaten van die besprekingen in de commissie en van haar ingrijpen als minister.

De opmerking van de Ombudsdienst inzake communicatie is terecht. Op dat vlak moet men echter op een smalle koord dansen. Hij zou van de minister wel willen vernemen hoe BEA nu functioneert. Hij beseft wel dat het te vroeg is voor een echte evaluatie.

De heer *Jan Laurys* heeft nog een punctuele vraag voor de heer Hubeau en voor mevrouw Nijs over opleidingscheques voor werknemers. Eigenlijk had hij die vraag moeten stellen bij het thema Werkge-

legenheid. In het jaarverslag staat: “geen klacht?”, met een vraagteken. Het lid heeft vernomen dat er in afwachting van de ondernemerschapportefeuille in veel ondernemingen werkgevers – eventueel in akkoord met de werknemers – afspraken dat ze voor opleidingen die normaal zouden worden gefinancierd met de opleidingscheques voor werkgevers, opleidingscheques voor werknemers zouden gebruiken. In een bepaald bedrijf is dat zelfs ter sprake gekomen in de ondernemingsraad. Het lid wil weten of het de Ombudsdienst ter ore is gekomen dat door het uitblijven van de uitvoering van de ondernemerschapportefeuille er een omleiding werd gemaakt via de opleidingscheques voor werknemers.

De heer *Koen Van den Heuvel* sluit zich aan bij die vraag van de heer Laurys over het gebruik van de opleidingscheques. Sommige mensen benadrukken dat de opleidingscheques voor werknemers een grotere inzetbaarheid van de betrokkenen op de arbeidsmarkt beogen. Men ziet dat er een relatief ruime erkenning is geweest van opleidingscentra. Men gaat ook opleidingscheques geven aan mensen die – om het met een boutade te zeggen – zomerhoeden maken. De werknemers maken daar gretig gebruik van. Dat steekt de ogen uit bij een aantal werkgevers die menen dat met de schaarse belastingsmiddelen geen hobbycursussen kunnen worden gesponsord.

In het verslag van de Vlaamse Ombudsdienst, op pagina 194, staat dat het volgens de minister van Economie zeer moeilijk is om cijfergegevens te bezorgen inzake klachten. De klachten die op het kabinet aankomen, zijn meestal gerelateerd aan de verschillende subsidiemaatregelen. De telefonische klachten worden onmiddellijk afgehandeld. De klachten die per mail of per brief aankomen worden ook onmiddellijk afgehandeld. Als de schriftelijke klacht heel specifiek is, wordt een verwijsnota opgesteld aan de betrokken administratie en wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld. De heer *Jan Peumans* veronderstelt dat de minister een bepaalde procedure toepast. Zij is immers gebonden aan het klachtendecreet. Als men zich tot het kabinet wendt, moet men toch de zekerheid hebben dat men een antwoord zal krijgen. Hij vraagt zich af of dat altijd het geval is.

Op bladzijde 193 merkt de heer Peumans ook op dat alle eerstelijnsklachten inzake economie werden opgelost. Dat is niet altijd vanzelfsprekend. Bij andere departementen, bijvoorbeeld Openbare Werken, is dat veel moeilijker.

De heer *Bernard Hubeau* stelt vast dat er in het laatste geval inderdaad een laag aantal klachten was, maar een hoge oplossingsgraad. Uiteraard zijn beide elementen van belang. Voor de Ombudsdienst is dat een gelegenheid om aan te tonen dat de eerstelijnsklachteninstanties veel oplossingscapaciteit in zich hebben.

De commissievoorzitter vroeg zich af waarom er een kloof is geweest tussen de werking van deze commissie rond de adviescheques enerzijds en de klachtverzameling via de Ombudsdienst anderzijds. De heer Hubeau denkt dat dit van beide kanten moet komen. De Ombudsdienst volgt de discussies in de commissie over materies die te maken hebben met het klachtenbeeld. Het bewijs is dat heel wat elementen die in het Vlaams Parlement aan bod zijn gekomen, ook in de plenaire vergadering, in het jaarverslag verwerkt zijn als elementen van het onderzoek dat is gebeurd naar aanleiding van die maatregel en vooral in het kader van de vormgeving van de nieuwe maatregel. In die zin is de Ombudsdienst vooral een aanspreekpunt voor de burger. In de toekomst moet misschien sneller op elkaar ingespeeld worden. Rond items die aan bod komen in de commissie – ook klachten van ondernemingen komen daar toe – kan de Ombudsdienst zijn mening geven in een korte nota of in een hoorzitting. Dat gebeurt trouwens geregeld. De Ombudsdienst is altijd bereid om daar constructief aan mee te werken.

De heer Hubeau is het eens met de opmerking van de minister dat het gerechtvaardigd vertrouwen niet geschonden is en dat er geen recht is op een tussenkomst. In alle subsidiereglementen staat de zinsnede in de zin van “binnen de perken van de begroting”. Indien het budget echter opgebruikt is binnen het uur, of zelfs binnen enkele minuten na de openstelling van een applicatie, dan is dat iets van een andere aard. De extreme ontoegankelijkheid en onbeschikbaarheid is meer een schending van het gerechtvaardigd vertrouwen dan het voorzien van een redelijk budget waarbij men op het einde in de problemen komt, terwijl elke voorspelling in een andere richting wees. In dit geval is er overschrijding door de wanverhouding tussen de beschikbaarheid en de vraag.

De heer Hubeau beaamt verder dat de nieuwe maatregel grondig voorbereid werd. Daardoor is de ‘inwerkingtreding’ een beetje in de tijd verschoven. Aan de eventuele klachten die bij de Ombudsdienst binnenkomen over BEA zal op te maken zijn of dit inderdaad het ideale systeem is. De Ombudsdienst

moet echter niet zozeer de opportuniteit van beleidsmaatregelen beoordelen, als wel of burgers al dan niet terecht klagen over de wijze waarop dat beleid bedacht en uitgevoerd wordt. Als er bij de uitvoering disfuncties optreden, dan moet de Ombudsdienst dat ook melden. Hopelijk kan er uit de meldingen van burgers iets worden geleerd voor de concrete organisatie van het nieuwe systeem. Problemen worden aangekaart door de jaarverslagen, ze raken opgelost, maar er komen nieuwe problemen. Hij hoopt dat BEA lang en behoorlijk kan functioneren.

De ministeriële kabinetten vallen duidelijk onder het klachtendecreet. Daarom bevraagt de Ombudsdienst elk jaar de kabinetten over het aantal klachten. De heer Hubeau heeft dat uitdrukkelijk willen vermelden omdat niet alle kabinetten daaraan de nodige aandacht besteden. Er is een procedure en heel wat problemen worden opgelost. Dat is positief. Er blijft verwondering over het aantal.

Minister *Fientje Moerman* geeft toe dat er een discrepantie is tussen de extreme onbeschikbaarheid en het gerechtvaardigd vertrouwen. In haar uiteenzetting is ze reeds ingegaan op de details van deze kwestie. De minister is het eens met de opmerking, maar ze is het niet eens met de voorgestelde oplossing. De remedie in deze was niet het optrekken van de budgetten, maar wel het wegwerken van de fouten van het systeem. Daarom heeft de regering gekozen voor een aantal bewarende maatregelen (tickets, de trimestriële vrijgave en de beperking van het aantal cheques per persoon). Het gaat immers om een heel specifieke groep die het moeilijk heeft met rechtsonzekerheid.

BEA functioneert op het ogenblik van deze bespreking gedurende drie en een halve week. Er werd vier miljoen euro gebruikt, een kleine tien percent van het budget, hoewel het systeem later dan gepland van start ging en de vraag dus al opgebouwd was. De minister denkt dat men daarmee vrij goed op koers zit. Volgens haar zit het essentiële verschil in het gewijzigde subsidiepercentage, maar ook in het feit dat een ondernemer eerst moet nadenken vooraleer hij een beroep doet op het budget voor economisch advies. Vroeger kon men de cheques meteen reserveren en daarna pas nadenken waarvoor men ze zou gebruiken. Nu moeten bedrijven zelf 65 percent bijleggen. Ze kunnen het geld gebruiken zoals ze willen naargelang van de behoeften van het bedrijf, met die beperking dat ze niet meer dan 2500 euro per pijler mogen gebruiken. Als men er een beroep op doet, moet men echter eerst al een strategie hebben ont-

wikkeld. Men moet ook een psychologische drempel overwinnen. Eerst moet de ondernemer een contract afsluiten met een opleidingsverstrekker. Het erkenningsnummer van de dienstverstrekker moet worden ingegeven in de computer. Men kan dus geen beroep doen op het systeem indien men nog geen contract heeft. De overheid wil de bedrijven aansporen om stappen te zetten naar professionalisering en om daar vooraf over na te denken. Op dat vlak lijkt BEA te functioneren. Het systeem is vrij gebruiksvriendelijk.

Op het kabinet komen ook klachten toe. De minister weet dat het klachtendecreet ook van toepassing is op de kabinetten. Klachten moeten dus behoorlijk worden behandeld. Ze vindt het echter zinloos om na het oplossen van een telefonische klacht een e-mail te sturen naar de administratie. Als er een klacht is over het functioneren van de administratie, wordt er uiteraard wel met de administratie contact opgenomen.

In verband met de opleidingscheques antwoordt mevrouw *Karine Nijs* verder dat de Ombudsdienst alleen een aantal telefonische vragen van werkgevers heeft gekregen. De werkgevers vroegen of ze de werknemers hun cheques konden laten aanvragen via de VDAB om ze toch een opleiding te laten volgen. Klachten van ondernemingen over die kwestie heeft de Ombudsdienst niet ontvangen. Over het oneigenlijke gebruik van de opleidingscheques voor werknemers voor hobbycursussen heeft de VDAB uiteraard geen klachten ontvangen. Ze worden ervoor gebruikt, de mogelijkheid is er ook. Bij alle erkende instellingen kan men betalen met opleidingscheques.

Ten aanzien van de heer Hubeau merkt mevrouw *Trees Merckx-Van Goey* op dat er een neiging bestaat om niet het juiste onderscheid te maken tussen de normen inzake de opportuniteiten en de ombudsnormen. Er werd onder meer ook gesproken over het stroomlijnen van het behandelen van klachten op de verschillende niveaus. Spreker denkt dat de commissieleden zich die normen iets meer eigen zouden moeten maken en een meer zorgvuldig taalgebruik nastreven op dat vlak.

De verslaggever,

De voorzitter,

André
VAN NIEUWERKE

Trees
MERCKX-VAN GOEY