



Vlaams
Parlement

stuk **45** (2010-2011) – Nr. 1
ingediend op 13 december 2010 (2010-2011)

Ontwerp van werkingsbegroting

van de Vlaamse Ombudsdienst
voor het begrotingsjaar 2011

INHOUD

TOELICHTING	3
BEGROTING 2011	7
SAMENVATTENDE TABEL	9
GEDETAILLEERDE TABEL	13
BIJLAGE:	
VLAAMSE OMBUDSDIENST 2010-2016: SLIM EN BURGERNABIJ	19

TOELICHTING

Inleiding

1. Op 20 september 2010 is de nieuwe Vlaamse ombudsman aangetreden. Met zijn team heeft de ombudsman op 19 november 2010 het beleidsplan 2010-2016 van de Vlaamse Ombudsdienst vastgesteld (zie bijlage p). Dat beleidsplan heeft hij op 6 december 2010 aan het Uitgebreid Bureau van het Vlaams Parlement voorgesteld, samen met het werkplan 2010-2011 (zie bijlage).
2. Het beleidsplan en het werkplan kaderen binnen de meerjarenbegroting 2011-2014 van de Vlaamse Ombudsdienst zoals die is goedgekeurd door het Uitgebreid Bureau op 22 november 2010.
3. De hier voorliggende jaarbegroting 2011, die op 13 december 2010 wordt voorgesteld aan het Vast Bureau van het Vlaams Parlement, sluit naadloos aan bij de goedgekeurde meerjarenbegroting 2011-2014.

Evolutie van het klachtenbeeld

Het jaarlijkse aantal klachten kent schommelingen tussen pieken (in 2001 en vanaf 2007) en dalen (tussen 2002 en 2006). Vanaf 2007 is er onmiskenbaar een opwaartse trend, die tot uiting komt in een aanhoudende stijging van het voortschrijdende driejaarlijkse gemiddelde.

Die stijging is moeilijk te verklaren. De mate van bekendheid van de Vlaamse Ombudsdienst, de mate van doorverwijzing door Vlaamse overheidsdiensten naar de Vlaamse Ombudsdienst en de al dan niet invoering door de Vlaamse overheid van nieuwe vormen van dienstverlening spelen zeker een rol. Of de klachtenomvang de komende jaren verder zal groeien is onvoorspelbaar. Een uitbreiding van de thematische bevoegdheden, in het kader van een verdere staatshervorming, valt niet uit te sluiten. De Vlaamse Ombudsdienst moet hoe dan ook over een zeker buffercapaciteit beschikken om de altijd mogelijke verdere groei van het aantal klachten te kunnen opvangen.

Tabel 1: Nieuwe klachtdossiers en doorverwijzingen bij de Vlaamse Ombudsdienst 1999-2010

	Nieuwe dossiers	OD's⁽¹⁾	Totaal	Voortschrijdend 3-jaarlijks gemiddelde	
1999⁽²⁾	778	1.031	1.809		
2000	1.147	2.025	3.172		
2001	1.286	2.916	4.202		
2002	779	2.874	3.653	2000-2002	3.676
2003	904	2.535	3.439	2001-2003	3.765
2004	803	2.674	3.477	2002-2004	3.523
2005	870	3.021	3.891	2003-2005	3.602
2006	918	2.873	3.791	2004-2006	3.720
2007	1.359	4.817	6.176	2005-2007	4.619
2008	1.166	4.083	5.249	2006-2008	5.072
2009	1.441	4.941	6.382	2007-2009	5.936
2010⁽³⁾	1.137	5.115	6.252	2008-2010	5.961
Totaal	12.588	38.905	51.493		

(¹) OD's: onmiddellijke dienstverlening (o.a. doorverwijzingen)
(²) 1999: onvolledige gegevens: 10 werkingsmaanden in 1999 (Vlaamse Ombudsdienst gestart per 1 maart 1999)
(³) 2010: projectie jaargegevens via extrapolatie van stand per 9 november 2010

Klokkenluidersmeldingen

Vanaf het werkjaar 2005 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een nieuwe opdracht op het gebied van integriteitswerking, met name de bescherming van klokkenluiders. Qua aantallen is de impact heel beperkt gebleken: vier echte onderzoeksdossiers in de periode 2005-2010. Twee van die dossiers (één in de periode 2006-2007 en één in de periode 2008-2010) waren wel heel personeelstijd-intensieve dossiers en hadden ook financiële repercussies via onderzoeksopdrachten. In 2009 en 2010 heeft de Vlaamse Ombudsdienst geen nieuwe klokkenluiders-onderzoeksdossiers geopend. Het aantal nieuwe klokkenluidersdossiers vanaf 2011 is vanzelfsprekend onvoorspelbaar. Maar ook hier is buffercapaciteit noodzakelijk, zowel qua personeel als qua kosten.

Lokale ombudsfunctie

Van de in het nieuwe Gemeentedecreet (artikel 198, §2) voorziene mogelijkheid om op vrijwillige basis voor de tweedelijnsklachten aan te sluiten bij de Vlaamse Ombudsdienst, heeft geen enkele gemeente tot nu toe gebruik gemaakt. Met de gemeente Brasschaat heeft er in de periode 2007-2009 wel een proefproject gelopen. Vanaf 1 januari 2010 kunnen gemeentes en OCMW's aansluiten met een modelovereenkomst (zie Jaarverslag 2009, p. 271-273). In die overeenkomst zijn ook de eerder beperkte vergoedingen geregeld van de betrokken lokale overheden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Voor de Vlaamse Ombudsdienst liggen die vergoedingen echter vrijwel zeker onder de brutokost van de in te zetten personeelstijd.

Het ligt voorlopig in de lijn van de verwachtingen dat de impact op korte termijn voor de werking van de Vlaamse Ombudsdienst beperkt zal zijn. Voorspellingen op langere termijn zijn moeilijk, maar zolang het opzetten van een ombudswerking voor de lokale overheden op vrijwillige basis gebeurt, verwachten we geen grote wijzigingen. Als er toch meer belangstelling blijkt te bestaan dan verwacht, zal daarmee in de begrotingen vanaf 2012 rekening gehouden moeten worden.

Vergelijking tussen de rekening 2009 en de jaarbegroting 2011

Een vergelijking tussen het eindbedrag van de goedgekeurde rekening over het werkjaar 2009 en het eindbedrag van de jaarbegroting 2011 levert het volgende resultaat op:

Jaar	Bedrag in €	Verschil met 2009 in €	Verschil met 2009 in %	Verschil met 2009 in %, na inflatiecorrectie
2009	1.938.578 €			
2011	1.980.456 €	+44.878 €	+1,2%	-1,9%

In 2011 is er een lichte stijging van 1,2% ten opzichte van de goedgekeurde rekening over 2009. Dat stijgingspercentage ligt echter duidelijk onder het inflatiecijfer van 3,1% van de Nationale Bank van België in oktober 2010.

Werkingskosten

Voor 2011 verwacht de Vlaamse Ombudsdienst dat de gewone werkingsuitgaven onder het niveau van 2009 zullen liggen.

Investeringskosten

De investeringsuitgaven van de Vlaamse Ombudsdienst liggen gewoonlijk erg laag. Voor 2011 is er wel een vervangingsinvestering gepland voor het afgeschreven pc-park.

Projectkosten

De projectkosten stijgen in 2011-2012, maar nemen vervolgens weer af in 2013-2014. Dat is het gevolg van project PL0002 met als doel een nieuw dossiersbeheersysteem te ontwikkelen en dat systeem te integreren in de elektronische communicatie met de verschillende werkpartners van de Vlaamse Ombudsdienst. In oktober-december 2009 heeft de Vlaamse Ombudsdienst een procesanalyse laten uitvoeren. De resultaten van die analyse vormen de directe aanleiding voor de uitgaven voor project PL0002. Het bestaande dossierbeheersysteem is bovendien verouderd en aan vervanging toe. Dit project zou einde 2012 volledig voltooid moeten zijn, zodat de ontwikkelingskosten vanaf 2013 wegvallen.

Een aangehouden bekendmakingscampagne (PL0605) bij de bevolking is een permanente bekommernis van de Vlaamse Ombudsdienst. De projecten tot bekendmaking kunnen wel verschillende vormen aannemen, naar gelang van de beoogde doelstelling en doelgroep. Aansluitend bij de campagnes, heeft de Vlaamse Ombudsdienst in september 2009 zijn website fundamenteel vernieuwd en verbeterd. Vanaf 2010 moet deze website inhoudelijk steeds up-to-date zijn en vormelijk/technisch aan de state-of-the-art-vereisten voldoen (PL0604).

Artikel 15, §3, van het Ombudsdecreet bepaalt: “De Vlaamse ombudsman kan zich laten bijstaan door deskundigen.”. Vanaf 2011 worden de verschillende onderzoeksprojecten samengebracht in een nieuw project PL0003, dat voortvloeit uit deze bepaling. Kosten voor onderzoeksprojecten hebben vrijwel altijd betrekking op het inhuren van externe expertise. Het vroegere project PL0601 over integriteitswerking is opgenomen in dit nieuwe project.

Personeelskosten

In iedere dienstenorganisatie nemen de personeelskosten (620301 t/m 620309) het hoofd-deel van de kosten in. Bij de Vlaamse Ombudsdienst bedragen die kosten circa 60-70% van de totale begroting. Voor de concrete invulling van de personeelskosten volgt de Vlaamse Ombudsdienst volledig het beleid van het Algemeen Secretariaat van het Vlaams Parle-

ment. De stijging in 2011 is dan ook in de eerste plaats een gevolg van de vastliggende ontwikkeling van anciënniteit en vlakke loopbaan van de personeelsleden van de Vlaamse Ombudsdienst.

Ten gevolge van de concrete omstandigheden heeft de Vlaamse Ombudsdienst vanaf juli 2007 een aanzienlijke besparing uitgevoerd op de personeelskosten. Vanaf de eerste helft van 2011 wordt ernaar gestreefd om de afspraken met het Uitgebreid Bureau van oktober 2009 volledig te implementeren en voor de eerste keer sinds juli 2007 de personeelsformatie van 14 fulltime-equivalenten voor meer dan 90% in te vullen. Dat is strikt noodzakelijk om te kunnen blijven voldoen aan de kwaliteitsvolle invulling van de decretale opdrachten van de Vlaamse Ombudsdienst en om de doelstellingen van het nieuwe beleidsplan 2010-2016 te kunnen verwezenlijken.

Vanaf 2011 wordt Vlaanderen bevoegd voor de inning van de verkeersbelastingen. We voorzien hiervoor geen bijkomende personeelsbehoeften op het niveau van de Vlaamse Ombudsdienst. Een eventuele grootschalige bevoegdheidsoverdracht, in het kader van een verdere staatshervorming, van het federale naar het Vlaamse niveau, kan natuurlijk wel aanleiding geven tot overeenkomstige personeelsbehoeften.

Besluit

De Vlaamse Ombudsdienst dient een ontwerp van jaarbegroting 2011 in waarbij gestreefd is naar een zuinig en efficiënt beheer. Het zeer beperkte stijgingspercentage van 1,2% tussen 2009 en 2011 ligt ruim onder het huidige inflatieritme van 3,1%.

Deze begroting sluit dan ook aan bij de volgende zinsnede uit het nieuwe beleidsplan 2010-2016: “De ombudsman zal ook niet voortdurend om meer mensen of middelen vragen.”.

De vraag naar een meer genormaliseerde invulling van de bestaande en onlangs goedgekeurde personeelsformatie doet aan deze stelling geen afbreuk.

Voor bijkomende informatie bij iedere afzonderlijke begrotingspost verwijst de Vlaamse Ombudsdienst naar de gedetailleerde toelichtingen.

BEGROTING 2011

Enig Artikel. De plenaire vergadering legt de begroting 2011 voor de Vlaamse Ombudsdienst als volgt vast:

	2011
Uitgaven	
Investeringskosten	22.600,00
Projecten	285.250,00
Werkingskosten	365.606,00
Personeelskosten	1.307.000,00
Totaal	1.980.456,00
Inkomsten	
Dotatie	1.892.411,00
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	87.045,00
Financiële opbrengsten	1.000,00
Totaal	1.980.456,00

Jan PEUMANS,
voorzitter

Veerle HEEREN,
secretaris

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2011
SAMENVATTENDE TABEL

Vlaamse Ombudsdienst
BEGROTING 2011 (SAMENVATTENDE TABEL)

		Begroting 2011
KOSTEN		
Investerings		
Recurrente investeringsplannen		21.600,00 €
Bestaande investeringsplannen		1.000,00 €
subtotaal		22.600,00 €
Projecten		
		285.250,00 €
Kosten		
Diensten en diverse goederen		365.606,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen		1.307.000,00 €
subtotaal		1.672.606,00 €
	TOTAAL	1.980.456,00 €
INKOMSTEN		
Opbrengsten		
Andere bedrijfsopbrengsten		1.892.411,00 €
Financiële opbrengsten		1.000,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves		87.045,00 €
	TOTAAL	1.980.456,00 €

VLAAMSE OMBUDSDIENST
BEGROTING 2011
GEDETAILLEERDE TABEL

Vlaamse Ombudsdienst
BEGROTINGSOVERZICHT 2011

	Rekening 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
KOSTEN			
Investerings			
Recurrente investeringsplannen	13.524,47 €	4.800,00 €	21.600,00 €
(IV0001VOMB) Aankoop buretica	13.524,47 €	4.800,00 €	21.600,00 €
Bestaande investeringsplannen		1.000,00 €	1.000,00 €
(IV0602VOMB) Meubilair		400,00 €	500,00 €
(IV0603VOMB) Machines en toestellen		600,00 €	500,00 €
subtotaal	13.524,47 €	5.800,00 €	22.600,00 €
Projecten			
Projecten met projectleider	162.662,46 €	205.000,00 €	285.250,00 €
(PL0601VOMB) Integriteitswerking	2.038,67 €	15.000,00 €	
(PL0604VOMB) Website	617,10 €	10.000,00 €	10.250,00 €
(PL0605VOMB) Campagnes	157.961,89 €	160.000,00 €	160.000,00 €
(PL0001VOMB) 10 jaar Vlaamse Ombudsdienst	2.044,80 €		
(PL0002VOMB) Process Reengineering		20.000,00 €	100.000,00 €
(PL0003VOMB) Onderzoeksprojecten art15§3 Ombudsdecreet			15.000,00 €
subtotaal	162.662,46 €	205.000,00 €	285.250,00 €
Kosten			
Diensten en diverse goederen	355.704,83 €	403.883,87 €	365.606,00 €
(611101) Huurlasten gebouwen	103.387,67 €	103.387,67 €	103.388,00 €
(611102) Huurlasten installaties, machines en uitrusting		3.000,00 €	5.000,00 €
(611202) Onderhoud en herstellingen installaties, machines en uitrusting	465,85 €	500,00 €	500,00 €
(611205) Onderhoud en herstellingen ICT	11.328,62 €	12.000,00 €	12.250,00 €
(612202) Documentatie en tijdschriften	6.281,52 €	5.000,00 €	3.000,00 €
(612204) Kantormateriaal (enkel gebruik ppi's)	3.369,72 €	5.000,00 €	5.100,00 €
(612206) Andere verbruiksgoederen	2.967,91 €	1.000,00 €	1.000,00 €
(612303) Ander drukwerk	44.624,66 €	45.000,00 €	40.000,00 €
(612401) Catering		1.000,00 €	
(613201) Consultancy informatica		20.000,00 €	10.000,00 €

Vlaamse Ombudsdienst
BEGROTINGSOVERZICHT 2011

KOSTEN		Rekening 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
Kosten				
Diensten en diverse goederen				
(613202) Andere prestaties		26.882,23 €	31.000,00 €	
(613203) Interimbureaus			5.000,00 €	5.000,00 €
(613205) Vertaal- en correctiewerk		445,33 €	1.000,00 €	1.025,00 €
(613206) Opleiding		4.763,67 €	6.500,00 €	7.000,00 €
(613208) Reis- en verblijfskosten		4.741,11 €	5.000,00 €	7.000,00 €
(615102) Geschenken en bloemen		120,00 €	250,00 €	500,00 €
(615103) Evenementen - Recepties		4.726,26 €	5.100,00 €	6.200,00 €
(615104) Lunchkosten		2.699,20 €	3.500,00 €	3.600,00 €
(615105) Informatiemateriaal		26.940,31 €	25.000,00 €	26.000,00 €
(616101) Frankeer- en verzendingskosten		6.496,20 €	9.453,00 €	9.000,00 €
(616102) Vaste telefonie		14.060,56 €	13.600,00 €	13.500,00 €
(616103) Mobiele telefonie		842,26 €	2.000,00 €	2.250,00 €
(617101) Softwarelicenties		688,76 €	2.000,00 €	15.200,00 €
(618101) Bijdrage aan dnmw/zelfbedieningsrestaurant		19.084,07 €	20.500,00 €	11.000,00 €
(618102) Algemene ondersteuning algemeen secretariaat		70.788,92 €	78.093,20 €	78.093,00 €
Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen		1.215.098,69 €	1.261.000,00 €	1.307.000,00 €
(620301) Salaris personeel		951.184,47 €	983.000,00 €	1.009.000,00 €
(620302) Kinderbijslag		15.510,20 €	16.000,00 €	14.000,00 €
(620303) Vakantiegeld		58.490,76 €	56.000,00 €	56.000,00 €
(620304) Eindejaarsbelage		45.738,53 €	51.000,00 €	53.000,00 €
(620305) Schoolbelage		11.315,07 €	12.000,00 €	11.000,00 €
(620306) Reiskostenvergoeding		31.089,33 €	34.000,00 €	41.000,00 €
(620307) Andere vergoedingen		2.647,27 €	3.000,00 €	3.000,00 €
(620308) Werkgeversbijdrage sz		93.828,11 €	100.000,00 €	100.000,00 €
(620309) Verzekeringen		5.294,95 €	6.000,00 €	20.000,00 €
Overboeking naar de reserves		188.587,90 €		
(680100) Aanleg van onbestemde reserves		188.587,90 €		
subtotaal		1.759.391,42 €	1.664.883,87 €	1.672.606,00 €
TOTAAL		1.935.578,35 €	1.875.683,87 €	1.980.456,00 €

Vlaamse Ombudsdienst
BEGROTINGSOVERZICHT 2011

	Rekening 2009	Begroting 2010	Begroting 2011
INKOMSTEN			
Opbrengsten			
Andere bedrijfsopbrengsten	1.804.982,67 €	1.686.095,97 €	1.892.411,00 €
(740101) Ontvangen werkingstoelagen	1.804.954,10 €	1.686.095,97 €	1.892.411,00 €
(741107) Terugbetaling personeelskosten	,05 €		
(741108) Terugbetaling materiële kosten	28,52 €		
Financiële opbrengsten	258,11 €	1.000,00 €	1.000,00 €
(751101) Intresten op rekening courant	258,11 €	1.000,00 €	1.000,00 €
Onttrekking aan de bestemde en onbestemde reserves	78.367,49 €	188.587,90 €	87.045,00 €
(780100) Onttrekking aan de onbestemde reserves	78.367,49 €	188.587,90 €	87.045,00 €
Resultaatverwerking	188.587,90 €		
(790100) Overgedragen winst van het vorige boekjaar	188.587,90 €		
TOTAAL	2.072.196,17 €	1.875.683,87 €	1.980.456,00 €

BIJLAGE:
VLAAMSE OMBUDSDIENST 2010-2016:
SLIM EN BURGERNABIJ

VLAAMSE OMBUDSDIENST

2010-2016

SLIM & BURGERNABIJ



Vlaamse Ombudsdienst

19 november 2010

VOORAF	27
1. SLIMME VLAAMSE DIENST	29
Toegevoegde waarde in de moderne rechtsstaat	29
Met parlement en regering	29
Slim op de eerste lijn en bij het doorverwijzen	30
2. OMBUDSDIENST: SLIM & BURGERNABIJ	31
2.1. Slim & burgernabij in onderzoek, verzoening, aanbeveling en verslaggeving	33
We onderzoeken eerst	33
We verzoenen daarna	33
We bevelen aan	35
We overstijgen ons decreet	35
We geven verslag	36
2.2. Overige opdrachten en interne organisatie	36
Addendum 1: werkplan 2010-2011	39



Vlaamse Ombudsdienst

“Vlaanderen hoort een moderne rechtsstaat te zijn.

- *Een rechtsstaat, die zijn burgers ernstig neemt.*
- *Een rechtsstaat, die de belangen van zijn burgers op een objectieve wijze onderling afweegt.*
- *Een rechtsstaat, die aan elk van die belangen de nodige aandacht geeft.*

Burgers die zich hierbij tekort gedaan voelen, moeten de aandacht van de Vlaamse ombudsman krijgen, wat niet hetzelfde is als "gelijk krijgen".

Wel is de ombudsman burgers nabij, in de zin dat hij nagaat of de doelstellingen van de moderne rechtsstaat ten aanzien van de bij hem klagende burger werden gerealiseerd.

De Vlaamse overheid mag er daarbij op vertrouwen dat de Vlaamse Ombudsdienst een deel van de oplossing is en concrete klachten zal overstijgen, om zo - in dialoog - een toegevoegde waarde te zijn bij het streven naar slimme Vlaamse dienstverlening.”

Bart WEEKERS

VOORAF

1. Een Vlaams ombudsman wordt voor zes jaar benoemd en dit beleidsplan slaat op het sedert 20 september 2010 lopende (eerste) mandaat van Bart Weekers.

Onze dienst werkt momenteel meer dan 10 jaar en in die tijd vonden ruim 50.000 burgers ons. Helaas, vaak (bijna 5.000 keer per jaar) zijn burgers bij ons aan het verkeerde adres en dat zal morgen niet anders zijn.

Tegelijk vinden, elk jaar weer, 1.200 burgers ons met hun “*doorgezette*” klacht (tegenover 40.295 eerstelijnsklachten bij de Vlaamse overheid zelf in 2009 en 1.713.488 contacten op de infolijnen van de Vlaamse overheid).

Die 2 à 3% “*doorzetters*” blijven we zeer serieus nemen.

We blijven hen serieus nemen, omdat zij recht hebben op ons oordeel “*in volledige onafhankelijkheid en neutraliteit, zonder overheidsinstructie of – bevel*”.

Maar we blijven hen ook serieus nemen omdat we inmiddels, uit onze ervaring, weten dat deze doorzetters vaker gelijk, dan ongelijk hebben.

We weten ook dat we die gelijkhebbers dikwijls ook echt kunnen helpen.

Tegelijk weten we dat de klacht van sommige gelijkhebbers maar niet opgelost raakt, ook niet met onze hulp ... en dat moet beter tegen 2016, dat spreekt voor zich.

1. SLIMME VLAAMSE DIENST

Toegevoegde waarde in de moderne rechtsstaat

2. Onze deur blijft de komende jaren open en onze nulmeting leert dat we tegen 2016 nog eens zo'n 30.000 burgers zullen doorverwijzen. We zullen ook zo'n 7.000 "doorgezette" burgerklachten onderzoeken. We weten dat deze bescheiden aantallen weerspiegelen dat de Vlaamse Ombudsdienst maar 14 mensen zijn. De Vlaamse overheid, dat zijn er 40.000.

Tegelijk voegen we wel degelijk iets aan de rechtsstaat toe. We bieden een klantvriendelijke sociale dimensie, wanneer we die 1.200 "doorgezette" burgerklachten behandelen en 1.200 relaties tussen telkens een burger en zijn Vlaamse overheid, trachten onbeschadigd te vrijwaren. We bevelen daarnaast kleine stukjes slimme dienstverlening aan.

Zo past onze toegevoegde waarde in een evolutie, waarbij de klassieke machtspiramide meer en meer een "én/én-verhaal" wordt. Een evolutie naar een piramide én een netwerk, met onder andere een burgernabije ombudsman en ombudsbegrippen als "beïnvloeding van onderuit" en "dialogoog".

Met parlement en regering

3. Om ook écht van toegevoegde waarde te zijn, geven we blijk van "*volledige onafhankelijkheid en neutraliteit, zonder overheidsinstructie of bevel*", wat ons niet belet (juist niet!) om ons te scharen achter het Vlaams Parlement, dat staatsrechtelijk bovenaan staat.

In *Plenum 2009-2014* wil het parlement de "waakhond van de regering" zijn en "een slimme decreetgever."

Dat is goed, want ook wij willen niet braaf in het hok. Wel willen we slimme klachten omzetten in slimme verzoeningen en slimme aanbevelingen. Het parlement oordeelt daarna of onze aanbevelingen bouwstukjes zijn, wanneer het parlement zelf slimme decreten maakt of de regering port tot slimme Vlaamse dienstverlening.

Geheel vanzelfsprekend ook onderschrijven we doelstelling 19 uit het Pact 2020 (Vlaanderen in Actie). Dat is de doelstelling om tegen 2020 een efficiënter en meer doeltreffend Vlaams bestuur te bereiken door hogere maatschappelijke betrokkenheid.

Dit betekent o.m. ook dat Vlaanderen efficiënter en doeltreffender leert uit burgerklachten en steeds klantvriendelijker wordt.

Slim op de eerste lijn en bij het doorverwijzen

4. We dromen van een Vlaamse overheid, die ons overbodig maakt. Het is inderdaad 1.200 keer beter dat een burger zich met zijn bestuur verzoent, zonder welke bemoeienis van buiten af dan ook. Helaas, in 2016 zal de Vlaamse overheid zovér niet zijn. Maar laat het dus toch eerst en vooral zo zijn, dat de Vlaamse overheid ZELF SLIM WIL worden en daarom willen we de eerstelijnsklachtenbehandelaars maximaal in hun rol bevestigen.

Nog een keer helaas, een kleine 10 jaar na het klachtdecreet zijn er nog steeds (enkele) Vlaamse besturen die zelf niet slim willen worden. Deze besturen zijn onze vrienden niet.

We zullen trouwens ook uitleggen hoe we zelf omgaan met burgers, die klagen over ons. We lokken later ook *“burgerfeedback op ons”* uit.

5. Voorts zal de wereld er de komende jaren niet eenvoudiger op worden. Enkel doorgedreven beleidsmaatregelen kunnen de burger echt veel “*minder aan de verkeerde deur*” laten kloppen. Opnieuw is onze rol bescheiden.

Vanzelfsprekend moeten wij wel elke “*verkeerdklopper*” bij de juiste deur (blijven) brengen. Vanzelfsprekend zijn we daarbij zelf klantvriendelijk en weet de burger binnen de werkweek waar hij aan toe is.

Verder doen we er alles aan om onze *front* office te versterken. We zorgen ook voor slimme digitale oplossingen en werken samen met de kinderrechtencommissaris.

Met onze collega’s in POOL (Permanent Overleg Ombudslieden) bespreken we typische ombudskwesties, zoals de vertrouwelijkheid van de ombudswerking.

2. OMBUDSDIENST: SLIM & BURGERNABIJ

6. Onze belangrijkste toegevoegde waarde ligt bij de 1.200 relaties tussen telkens een burger en zijn Vlaamse overheid, die we jaarlijks trachten onbeschadigd te vrijwaren

... maar uiteraard moet de burger ons wel eerst op het juiste moment vinden.

... en uiteraard moet de burger ook de taal die we spreken, verstaan.

We waren daarom de voorbije jaren al burgernabij en zullen dat ook morgen zijn,

... we blijven investeren in onze communicatie

... we blijven investeren in onze klantvriendelijkheid,

... we blijven investeren in onze taal tegenover de burger.

7. En voor die 1.200 burgers die ons jaarlijks vinden, proberen we zijn relatie met zijn overheid zo klantvriendelijk, en zo vlug en zo efficiënt als mogelijk, te vrijwaren. Dit moet vaak kunnen binnen 3 maanden na een klacht en we proberen om zaken zo weinig mogelijk boven de zes maanden te laten gaan.

We spreken ook verzoenende taal en de woorden “gegronde klacht” of “ongegronde klacht” nemen we bij voorkeur niet in de mond. We focussen ook vooral op de “verzoening” en minder op het “herstel”, want dat herstel, moet toch in eerste instantie van de kant van de Vlaamse overheid komen, is het niet?

Maar wat doen we dan concreet?

2.1. Slim & burgersnabij in onderzoek, verzoening, aanbeveling en verslaggeving

We onderzoeken eerst

8. We behouden onze 15 ombudsnormen. Zij wijzen namelijk de weg naar eerlijke bestuurskunde.

Onze nieuwe, 16^{de}, norm is “*de billijkheid*”, die ons toelaat om - voorbij de marginale behoorlijkheidstoets - met het beleid in dialoog te gaan (daarover *sub* 11 meer).

We treden de burger niet enkel burgersnabij tegemoet. We behouden ook onze burgersnabije onderzoeksmethode.

We luisteren dus aandachtig naar elke burger. We helpen hem om zijn klacht aannemelijk te formuleren en we onderzoeken de werking en handelingen van de Vlaamse overheid. We onderzoeken zo breed als nodig. Maar wel efficiënt.

We maken tijd voor “*die ene klacht op de 1.000*”, die “*een 1.000 in 1 klacht*” is, want tekenend voor 1.000 andere burgers, die precies hetzelfde meemaken.

We verzoenen daarna

9. We vereenvoudigen onze taal. Wanneer de standpunten verzoend zijn, zeggen we “De standpunten zijn verzoend”.

Is dat niet het geval, dan zeggen we “De standpunten zijn niet verzoend omdat [...]”.

We leggen ons daar natuurlijk maar bij neer, wanneer we echt alles uit de kast gehaald hebben, waaronder inbegrepen het doorbreken van operationele bestuursautonomie. Dat laatste doen we, wanneer we in ultieme bemiddeling gaan. Zonder dat de klager daar noodzakelijk meteen van op de hoogte moet zijn, richten we ons dan tot de minister met de woorden: “We gaan momenteel niet akkoord”.

Vanzelfsprekend blijven we ook pijnpunten vaststellen die niet onmiddellijk voor verzoening in aanmerking komen, zoals bijvoorbeeld de onbereikbaarheid van een dienst. In die gevallen benoemen we domme Vlaamse dienst met de woorden: “Ons onderzoek wijst uit [...]”.

We doen ook een meetbare belofte. We streven naar 100% verzoening van al wat verzoenbaar is en jaar na jaar leggen we uit hoe het toch komt dat er nog steeds klachten van gelijkhebbers niet opgelost geraken, ook niet met onze hulp.

Tussen nu en 2016, moet onze invloed zijn toegenomen en moet dat aantal onopgeloste klachten dalen.

We bevelen aan

10. Wanneer we aanbevelen, vertrekken we van concrete klachten. Maar ook hier vereenvoudigen we en spelen we, wanneer nodig, kort op de bal.

We zijn ons, opnieuw, bewust van onze bescheiden invalshoek. We registreren als een “fijne antenne” de burgerperceptie van het beleid. We wijzen *contouren* van slimme parlementaire controle of van slimme dienstverlening.

Hoogst zelden bestaan die contouren uit nieuw, bijkomend recht. Administratieve vereenvoudiging en “redeneren op basis van beginselen” vragen om een “min één-meting”, wat wil zeggen dat we ons steeds afvragen of het aanpakken van weeral een nieuw probleem, niet juist minder, dan weeral meer rechtsregels veronderstelt.

We overstijgen ons decreet

11. Al wat voorafgaat, doen we met respect voor ieders terrein en verantwoordelijkheid, zonder al te ver vooruit te hollen. We beheersen het verschil tussen onwettig en onprettig bestuur en hebben aandacht, zowel voor het breder perspectief, als voor de concrete omstandigheden van elke zaak. We stellen coherente oplossingen voor, ook wanneer vele invalshoeken botsen.

Sub 7 hebben we al gezegd dat we de beleidsdialoog niet uit de weg gaan. We willen zo bruggen bouwen tussen de burger en goed bestuurlijk handelen en goede overheidswerking door zijn Vlaamse overheid. We vertrouwen erop dat deze dialoog gedragen zal worden en ideeën zal doen doorsijpelen.

Zo werd het de nieuwe ombudsman al snel duidelijk dat zijn jaarverslag over 2010 ook “politiek” zal zijn, in de zin dat hij dan gedetailleerde aanbevelingen zal formuleren omtrent “*onbehoorlijke-termijnenbestuur*”, dit is het fenomeen waarbij eigen, in de tijd gespreid, Vlaams overheidsfalen de werkelijke reden is van aanzuigeffecten, van bruuske communicatie en ingrepen of van onvoldoende doortastende parlementaire controle op falend overgangsrecht.

Een andere belangrijke evolutie, is dat de burger meer dan vroeger (en soms ook terecht) wordt aangesproken op zijn plichten. Toch excuseert een burgerfout geen Vlaamse overheidsfout.

We geven verslag

12. Waar nodig en eerder spaarzaam, zullen we een parlementscommissie verzoeken om ons te horen en vanzelfsprekend gaan we in op elk parlementsverzoek daartoe. Later kunnen we die dialoog misschien inbedden in bijvoorbeeld een nieuwsbrief, waarin we de parlementaire gemeenschap vertellen hoe ons klachtenbeeld evolueert.

Ons jaarverslag moet een leeswijzer zijn van processen die beter kunnen/moeten. Dit verslag is in eerste instantie een zaak van het parlement en dus een *Parl. St.*, dat we tijdens een vergadering van het parlement, in aanwezigheid van de regering, op beknopte en bevattelijke wijze presenteren en actualiseren. We bekijken daarna met het parlement wat er verder met het verslag moet gebeuren. Vanzelfsprekend organiseren we ook een publieksmoment. Heel concreet zal het jaarverslag over 2010 (dat we presenteren in juni 2011) ook resultaten van dit beleidsplan tonen.

2.2. Overige opdrachten en interne organisatie

13. Op korte termijn nemen we geen eigen initiatieven op het vlak van de integriteitswerking of de verbeterde bescherming van klokkenluiders. Aan de minister van Ambtenarenzaken zeggen we heel duidelijk dat “*klokken maar echt zullen luiden*”, indien elke klokkenluider de spijkerharde garantie krijgt dat hij, zo dat nodig is, sowieso één van de andere 39.999 arbeidsplaatsen binnen de Vlaamse overheid krijgt.

Stroomafwaarts zal het jaarverslag over 2010 toelichten waarom de lokale besturen in eerste instantie vooral werk moeten maken van hun infobeleid en van ambtelijke klachtenbehandeling.

Stroomopwaarts, zullen we nadrukkelijk ombudsaanwezig zijn, in Vlaanderen en daarbuiten.

Later in de mandaatperiode zal blijken welke van onze bestaande of eventueel nieuwe opdrachten (bijvoorbeeld na een staatshervorming) meer op de voorgrond komen. Vanzelfsprekend bereiden we ons intern voor. We zullen klaar zijn, wanneer men ons roept.

14. De nieuwe ombudsman is zelf vanuit zijn professionele achtergrond eerder kordaat. Tegelijk hebben burger en Vlaamse overheid recht op een correcte, klantvriendelijke ombudsdienst.

De nieuwe ombudsman staat ook positief tegenover zijn eigen decreet, mensen en middelen. De ombudsman zal dan ook niet voortdurend aandringen op decretale wijzigingen of aandringen op meer mensen of middelen voor zijn dienst, voor zover uiteraard we ons eigen personeelsbestand kunnen invullen voor meer dan de huidige 85%.

De nodige voorwaarden zijn namelijk vandaag al aanwezig om, zowel *“in volledige onafhankelijkheid en neutraliteit, zonder overheidsinstructie of -bevel”* te werken, als om tegelijk een vlotte werkrelatie te onderhouden met het parlement en het algemeen secretariaat.

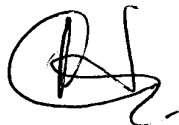
Ten slotte, beschouwt de ombudsman zijn eigen geroedeerde team als een troef. Dit team is in staat om autonomie en creativiteit te combineren, wat nodig is om van toegevoegde waarde te zijn. Het team is ook gedisciplineerd, in de zin dat we die toegevoegde waarde zullen bieden op minder tijd, eens we onze denkwijzen en processen hebben vereenvoudigd.

En zo is het meteen ook tijd om te besluiten. We zullen burgernabij zijn en samen werk maken van slimme dienstverlening.

Brussel, 19 november 2010



Bart Weekers



Guy Cloots



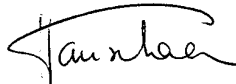
Heidi Daniels



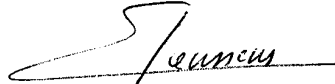
Carine De Paepe



Mirella De Simone



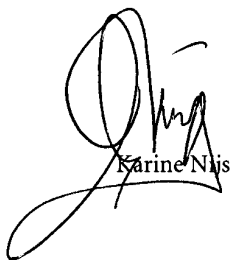
Annemarie Hanselaer



Erwin Janssens



Chris Nestor



Karine Nijs



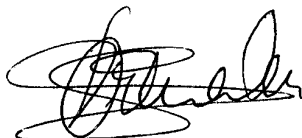
Johan Nootens



Ann Van den Bremt



Nan Van Zutphen



Sabine Vermeulen



Robert Willems

Naschrift - Dit beleidsplan steunt op cijfers uit jaarverslagen tot en met 2009. Het gaat om de jaarverslagen van de Vlaamse Ombudsdienst en van het contactpunt Vlaamse infolijn, alle te vinden op het net.

Andere bronnen zijn:

- LANCKSWEERDT, E., *Handboek burgerparticipatie*, Brugge, Die Keure, 2009.
- OST, F., en van de KERCHOVE, M., *De la pyramide au réseau? pour une théorie dialectique du droit*, Publ. des fac St.-L. Bxl., 2002.
- Plenum 2019-2014, www.vlaamsparlement.be
- Nulmeting Pact 2020, www.vlaandereninactie.be

Vlaamse Ombudsdienst

WERKPLAN 2010-2011

Addendum 1 bij het beleidsplan 2010-2016

Brussel, 19 november 2010

Het Vlaams ombudsteam heeft dit werkplan vastgesteld op 19 november 2010 als eerste *addendum* bij het beleidsplan 2010-2016. Het werkplan volgt de opbouw van het beleidsplan en bevat **zestien resultaten bij het einde van het parlementair jaar 2010-2011**.

Slimme Vlaamse dienst

1. Klachten in de eerste lijn - Alle bestuursinstellingen weten zeer goed dat we erop staan dat zij het klachtendecreet respecteren. We rapporteren ook zelf over ons eigen systeem van klachtenbehandeling.
2. Doorverwijzen naar de juiste deur - Het afgelopen jaar verwezen we de volle 100% van de “verkeerdkloppers” binnen de werkweek correct door. We boekten ook eerste synergie-resultaten met de kinderrechtencommissaris en respecteren de privacy, ook wanneer we doorverwijzen en we maakten de ombudscollega’s in POOL op dat vlak meer bewust.

Slim & burgersnabij in onderzoek, verzoening, aanbeveling en verslaggeving

3. We waren burgersnabij. We zochten contact met de burger. We spreken een heldere en begrijpelijke taal en we onderzoeken ook burgersnabij.
4. In onze *core business*, de behandeling van klachten, bereikten we nog geen 100% verzoening van al wat verzoenbaar is, maar we hebben daar een aanvaardbare uitleg voor.
5. Ook zijn er nog steeds teveel klachten van gelijkhebbers, die niet opgelost geraken. Ook daar hebben we een aanvaardbare uitleg voor.
6. We gingen in dialoog met het beleid.
7. We beheersen beter onze ombudsnormen, dankzij interne vorming.
8. We zitten volop in de omslag naar het procesdenken (het denken dat horizontale processen ziet door de verschillende beleidsdomeinen heen) en spreken en barometeren alvast onze nieuwe verzoenende taal (zie ook 4).
9. We zitten volop in de omslag naar meer efficiëntie en onze gemiddelde verwerkingstijd zit nu al onder de 6 maanden.
10. Ons jaarverslag over 2010 straalde continuïteit uit, ... maar ook vernieuwing, wanneer de ombudsman gedetailleerde aanbevelingen formuleerde omtrent “*onbehoorlijke-termijnenbestuur*”, dit is het fenomeen waarbij eigen, in de tijd gespreid, Vlaams overheidsfalen de werkelijke reden is van aanzuigeffecten, van bruuske communicatie en ingrepen of van onvoldoende doortastende parlementaire controle op falend overgangsrecht.

Overige opdrachten en interne organisatie
--

11. Lokale ombud - De lokale besturen weten dat we hen vragen om hard te werken aan hun infobeleid en ambtelijke klachtenbehandeling. Pas daarna volgt lokale ombud.
12. We waren zeer zichtbaar voor al onze andere *stakeholders*: het parlement zag ons. Net als de bestuursinstanties. Ook middenveld en media kennen de nieuwe ombudsman.
13. We waren nationaal en internationaal actief, met o.m toespraken over “*een machteloos, doch invloedrijk ombudsman*” (Innsbruck, november 2010) en over “*een ombudsman uit een klein taalgebied en de toren van Babel*” (Castilië, Spanje, voorjaar 2011 en o.v.v. verdere bevestiging door de Catalaanse ombudsman).
14. We bereiden ons ook voor op het in het najaar van 2012 in België te houden congres van de regionale Europese ombudsmannen, dat we in het teken willen van “*alle mogelijke vormen van grenzen*”.
15. We bereiden ons intern voor om klaar te staan wanneer we voor bijkomende opdrachten geroepen worden en we verliezen *Plenum 2019-2014* en *Vlaanderen In Actie* niet uit het oog.
16. We hebben een vlotte werkrelatie met het Algemeen Secretariaat en de PPI's, waarbij we zowel onze werking en begroting, als ons personeelsbeleid, zo dicht mogelijk laten aansluiten bij AS en PPI's, in die volgorde. Zo werken we nu ook met meer dan 85% invulling van ons personeelsbestand.