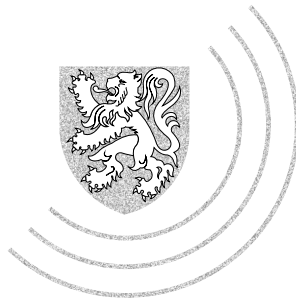


V L A A M S P A R L E M E N T



stuk **41-A** (2009-2010) – Nr. 2
ingediend op 19 mei 2010 (2009-2010)

Vlaamse Ombudsdienst

Jaarverslag 2009

Gedachtewisseling

Verslag

namens de Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur,
Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme
uitgebracht door de heer Marnic De Meulemeester

(Hoofdstuk 13 – Voorstellen en aanbevelingen)

Samenstelling van de commissie:

Voorzitter: mevrouw Annick De Ridder.

Vaste leden:

mevrouw Karin Brouwers, de heren Jan Durnez, Ward Kennes, Jan Verfaillie;
de heren Frank Creyelman, Joris Van Hauthem, mevrouw Linda Vissers;
de heer Marnic De Meulemeester, mevrouw Annick De Ridder;
de heer Kurt De Loor, mevrouw Els Robeyns;
de heren Lieven Dehandschutter, Willy Segers;
de heer Marc Vanden Bussche;
de heer Bart Caron.

Plaatsvervangers:

mevrouw Vera Jans, de heer Jan Laurys, mevrouw Valerie Taeldeman, de heer Johan Verstreken;
de dames Katleen Martens, Marleen Van den Eynde, de heer Wim Wienen;
de heer Filip Anthuenis, mevrouw Marleen Vanderpoorten;
de dames Kathleen Deckx, Güler Turan;
de heer Bart De Wever, mevrouw Lies Jans;
de heer Peter Reekmans;
mevrouw Mieke Vogels.

Toegevoegde leden:

de heer Christian Van Eyken.

Stukken in het dossier:

41-A (2009-2010) – Nr. 1: Jaarverslag Vlaamse Ombudsdienst

INHOUD

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim.....	4
1.1. Algemene toelichting.....	4
1.2. Nieuwe voorstellen en algemene aanbevelingen.....	4
2. Reactie van de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.....	8
3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden.....	10
4. Antwoorden van de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim	12
5. Antwoorden van de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.....	13
Gebruikte afkortingen	15

De Commissie voor Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Decreetsevaluatie, Inburgering en Toerisme besprak op 11 mei 2010 het jaarverslag over 2009 van de Vlaamse Ombudsdienst. De bespreking had meer bepaald betrekking op hoofdstuk 13 (Voorstellen en aanbevelingen).

Aan de bespreking werd deelgenomen door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim, en de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand.

1. Inleidende uiteenzetting door de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim

1.1. Algemene toelichting

De heer *Nan Van Zutphen* maakt vooreerst enkele algemene beschouwingen bij het jaarverslag. In 2009 ontving de ombudsdienst de hoogste aantallen sinds zijn oprichting: 6712 klachten en vragen, 1441 nieuwe klachten en 1470 beoordeelde klachten. Maar de cijfers moeten gerelativeerd worden. Uit onderzoek blijkt dat gemiddeld 5 percent van klachten geuit wordt. Een belangrijker aspect is de poly-interpreteerbaarheid van de cijfers: met cijfers kunnen allerlei, soms zelfs tegengestelde stellingen gestaafd worden. De eerstelijnsklachten, die dus rechtstreeks bij de overheidsdiensten geuit worden, groeien geleidelijk van 12.000 klachten in 2002 tot 40.000 in 2009. Een voor de hand liggende conclusie is dat de dienstverlening van de Vlaamse overheid achteruithinkt. Maar het tegengestelde is even plausibel: de Vlaamse overheid ontwikkelt een goed klachtensysteem, met beter wordende erkenning en herkenning van klachten. Die tweede, iets minder voor de hand liggende interpretatie is zelfs nog aannemelijker.

De instellingen die heel veel eerstelijnsklachten binnenkrijgen, zoals De Lijn met 27.000, de VRT met 4300, de VDAB met 1400, zijn de diensten met veel klantencontacten, maar ook met een zeer goed uitgebouwde klanten- en klachtendienst. Hoge klachtenaantallen zijn dus niet per definitie een negatief signaal. De meeste klachten hadden betrekking op Wonen en Mobiliteit en Openbare Werken.

De ombudsdienst formuleert thematische aanbevelingen bij elk beleidsdomein, maar in hoofdstuk 13 worden themaoverschrijdende en structurele aanbevelingen geformuleerd. Dat is een belangrijke meerwaarde van de Vlaamse Ombudsdienst: in tegenstelling tot een meldpunt of een klachtendienst die zich met één onderwerp bezighoudt, probeert de ombudsdienst verbanden te leggen tussen klachten in allerlei thema's.

1.2. Nieuwe voorstellen en algemene aanbevelingen

De eerstelijnsklachtendiensten en de ombudsdienst zorgen ervoor dat de Vlaamse overheid op klachtengebied over een unieke combinatie beschikt in dit land. De federale ombudsman heeft geen Klachtendecreet waarop hij kan terugvallen. De Vlaamse overheid hecht ook zelf veel belang aan klachtenmanagement. Onlangs werden mensen in een reclamespot opgeroepen om hun suggesties, bezorgdheden of klachten in verband met Vlaanderen in Actie te formuleren.

Veel Vlaamse bestuursinstanties nemen de klachtenbehandeling ter harte, maar er schort toch nog een en ander. Ondanks de geleidelijke verbetering is de ombudsdienst erin geslaagd tien verbeterpunten te verzamelen. Binnen 45 dagen moet een klacht behandeld zijn of moet er een tussentijds bericht over zijn. Onder meer Wonen-Vlaanderen, het Agentschap Inspectie RWO en De Lijn overschrijden die termijn geregeld.

De meeste socialehuisvestingsmaatschappijen geven geen schriftelijke ontvangstmelding binnen tien dagen na ontvangst van de klacht. Na de afhandeling van een klacht moet

de burger meegedeeld worden dat hij voor verdere behandeling bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht kan. Dat gebeurt geregeld niet. Sommige klachtenbehandelaars melden de ombudsman informeel dat ze niet voldoende onafhankelijk van hun leidinggevende kunnen werken.

Over de eerstelijnsklachtenbehandeling moet er een jaarlijks rapport gezonden worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Velen zijn te laat, elk jaar opnieuw. Het Verkeerscentrum Vlaanderen heeft ondanks verschillende aanmaningen en tegen artikel 12 van het Klachtendecreet in, geen rapport ingediend. De ingediende rapporten zijn vaak heel goed, maar sommige zijn bedroevend van kwaliteit. De eerstelijnsrapporten staan op de website (www.vlaamseombudsdienst.be).

Artikel 13 verbiedt strengere specifieke regels dan de algemene. Soms zijn die er toch. Een circulaire schrijft voor dat de definitie van klacht ruim en burgergericht moet zijn. Een aantal diensten gaat daar tegen in en hanteert een heel beperkte definitie van klacht.

Een ander probleem is de onvolledige registratie, bijvoorbeeld van het Agentschap Inspectie RWO, het Agentschap Ruimte en Erfgoed, het departement LNE. Voorts rapporteren sommige diensten totaal onwaarschijnlijke aantallen. Zo heeft BAM aan de ombudsdienst gemeld dat ze in het jaar 2009 nul klachten ontvangen heeft. Uiteindelijk blijkt dat de maatschappij wel klachten ontvangen heeft, maar er geen geregistreerd zou hebben.

Het tiende verbeterpunt gaat over de onverenigbaarheden. Om een onafhankelijke indruk te wekken bij de burger, mag het antwoord op een klacht niet ondertekend zijn door de leidinggevende maar door de klachtenbehandelaar. Heel wat leidinggevendens blijven dat nochtans doen. Voornoemde verbeterpunten zijn kleine aspecten, die gemakkelijk kunnen worden verbeterd.

Het decreet bepaalt dat de specifieke klachtenregels niet strenger mogen zijn dan de algemene, maar de overheid zou moeten nagaan of een specifieke klachtenregeling wel nodig is. Het Meldpunt Wegen heeft een aparte klachtendienst die een meerwaarde biedt. Het ontvangt klachten over de gewest- en de gemeentewegen. Die klachten worden dan aan de juiste instantie bezorgd. De Vlaamse Regulator voor de Media (VRM) hanteert voor klachten tegen de VRT over partijdigheid of ter bescherming van minderjarigen een indientermin van vijftien dagen én legt de verplichting van aangetekende brief of een gecertificeerde onlineklacht op. Het Klachtendecreet hanteert een termijn van een jaar en staat alle mogelijke media toe. De reden is dat de VRM ook verantwoordelijk is voor VT4 en VTM die niet onder het Klachtendecreet vallen. De burger kan, na het verstrijken van de zestien dagen, nog rustig bij de VRT zelf terecht. De VRM heeft erkend dat er een probleem is en heeft op de site vermeld dat voor de VRT de termijnen van het Klachten-decreet gelden.

Volgens het Ombudsdecreet is de ombudsdienst bevoegd voor alle klachten over de Vlaamse overheid, dus ook voor de overheidscommunicatie. Het Vlaams Parlement heeft desondanks in 2002 een decreet uitgevaardigd over de controle op de communicatie van de Vlaamse overheid. Het is een uitstekend decreet dat een aantal bevoegdheden geeft aan een Expertencommissie: adviesverlening, ambtshalve onderzoek, controle over de communicatie van het Vlaams Parlement zelf. Maar de commissie is ook bevoegd voor klachten over overheidscommunicatie. Eigenlijk heeft het Vlaams Parlement dus twee instellingen gecreëerd die voor hetzelfde bevoegd zijn. De Expertencommissie heeft even nodig gehad vooraleer ze echt uit de startblokken geschoten is zodat er zich aanvankelijk geen echt probleem stelde. De ombudsdienst heeft nu samen met de commissie een pragmatische oplossing uitgewerkt. In een samenwerkingsprotocol is afgesproken hoe beide instanties omgaan met de overlapping.

Kortom, de ombudsdienst roept de overheid op om eerst goed na te denken vooraleer een specifiek meldpunt in te stellen. Zo er een specifiek systeem komt, moet ze nagaan of de regels wel aan het Klachtendecreet voldoen.

Rechtszekerheid en gerechtvaardigd vertrouwen is één van de vijf behoorlijkheidsnormen die de Vlaamse Ombudsdienst gebruikt om het handelen van de Vlaamse overheid te beoordelen. Deze norm wordt als volgt gedefinieerd: “De overheid moet duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsnormen. De burgers moeten eenduidig kunnen weten wat hun rechten en plichten zijn.”. Dat is niet altijd het geval, de plotse verstrenging van de renovatiepremie is daar een voorbeeld van. In een heel beperkte communicatie werd begin oktober 2009 aangekondigd dat de renovatiepremie strenger werd. Heel wat mensen hebben dat persbericht niet gehoord of verkeerd geïnterpreteerd. Of konden onmogelijk hun aanvraag snel indienen, bijvoorbeeld omdat ze op een factuur wachtten. Op het einde van de maand werd de renovatiepremie plots met onmiddellijke ingang en zonder overgangsmaatregel strenger. Een aantal bouwheren misliep daardoor de hogere premie en moest een heel wat hogere factuur betalen dan wat ze redelijkerwijze konden verwachten.

De overheid moet ook slecht nieuws duidelijk communiceren en een redelijke overgangstermijn in acht nemen. Anders schokt ze het vertrouwen van haar burgers. De reden van de strengere regels was van budgettaire aard. Deze aangelegenheid heeft het vertrouwen geschaad van toch enkele honderden Vlamingen. De overtreding van deze norm komt weinig voor. Toch dringt de ombudsman er bij de Vlaamse Regering op aan om in dergelijke gevallen doordachter op te treden.

De volgende aanbeveling luidt: de Vlaamse overheid moet er rekening mee houden dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes en moet een draaiboek ontwikkelen voor het geval dat zich een dergelijke situatie voordoet. Voorbeelden van uit de hand gelopen maatregelen zijn: de studietoelagen in 2008 en de renovatiepremie en de groenestroomcertificaten in 2009.

Ze ontwikkelen zich volgens eenzelfde stramien. De Vlaamse overheid neemt een maatregel waarvan het massale succes voorspelbaar is. Het aantal aanvragen blijkt in de praktijk heel hoog te zijn. De Vlaamse overheid laat echter na om voldoende begeleidende maatregelen te nemen op het gebied van organisatie en personeelsinzet. De Vlaamse Regering stelt te weinig middelen ter beschikking, de diensten bereiden zich onvoldoende voor. De afhandeling van de aanvragen verloopt te traag door de vele aanvragen en de ontoereikende ondersteuning. Over die vertraging in de behandeling gaan de indieners klagen. De onder druk staande overheidsdienst verwaarloost de communicatie over de oorzaken van de vertraging. Over de ontbrekende communicatie hebben de indieners dan weer klachten. Door tussentijdse, soms plotse maatregelen weet men uiteindelijk, maar te laat, de problemen op het gebied van verwerking en communicatie grotendeels te herstellen.

Dit stereotiepe klachtenstramien moet en kan normaliter voorkomen worden door gepaste organisatorische, personeelsmatige, communicatieve en budgettaire maatregelen in een zo vroeg mogelijk stadium. Voor de groenestroomcertificaten is nu al duidelijk dat er in 2010 opnieuw een probleem zal zijn om de steeds stijgende aanvragen fatsoenlijk te verwerken. De ombudsdienst pleit voor een draaiboek waarin niet alleen de voorbereidende maatregelen beschreven zijn, maar ook de acties in geval van groot succes.

De Vlaamse overheid heeft de decretale plicht om goed te communiceren. Het is gemakkelijker en dankbaarder om goed te communiceren bij goed nieuws, maar ook bij slecht nieuws is tijdige, duidelijke, actieve en volledige communicatie belangrijk. De ombudsman heeft binnenkort een gedachtewisseling met de communicatieverantwoordelijken van de verschillende Vlaamse overheidsdiensten over hoe slecht nieuws te communiceren.

De overheid wordt steeds meer een e-overheid. Dat zorgt voor een aantal algemene problemen. Steeds meer voorzieningen zijn online toegankelijk, sommige zelfs alleen maar online. De techniek en de capaciteit vormen meestal niet langer problemen, maar een waterdichte uitsluiting van technische problemen is onmogelijk. Elk jaar duiken er echter

onvoldoende geteste webapplicaties op of zijn er klachten over helpdesks die tekortschieten. Dat was bijvoorbeeld het geval bij de online-indiening van het integraal milieujaarverslag en bij de indiening van aanvragen voor groenestroomcertificaten. Webapplicaties moeten zo performant mogelijk zijn. Ze mogen pas in voege treden na een grondige test en de helpdesk moet degelijk zijn.

Een ander aspect waar de ombudsdienst al jaren op hamert, is ervoor zorgen dat de burger zijn gegevens, bijvoorbeeld de gezinssamenstelling, maar één keer moet indienen. De Vlaamse overheid heeft op die aanbeveling ingespeeld met het MAGDA-programma. Het MAGDA-platform zorgt voor de ontsluiting van authentieke (federale en Vlaamse) gegevensbronnen en de uitwisseling van gegevens. Hierdoor wordt het principe van het eenmalig inzamelen, meervoudig (her)gebruiken van gegevens stap voor stap gerealiseerd.

Het centrale beheer van elektronische data heeft vele voordelen, maar iedere medaille heeft ook zijn keerzijde. Specifieke decentrale informaticatoepassingen worden voor een deel afhankelijk van het centrale platform en kunnen dus hinder ondervinden van problemen bij centrale toepassingen. Het probleem doet zich nog niet zo vaak voor, maar in 2009 toch al bij de studietoelagen en de kmo-portefeuille. Centrale toepassingen als een MAGDA-platform zullen steeds belangrijker worden en moeten dus zo goed mogelijk zijn.

Het verwondert de ombudsdienst dat nog niet alle publieke informatie op de websites staat. De enige overweging om publieke informatie er niet op te zetten is klantvriendelijkheid. Er is soms tijd nodig om interne informatie te formatteren of te herformuleren zodat ze voor burgers bruikbaar is. Tevens moet informatie-overkill vermeden worden. Volledige en vroege informatie die in verband staat met de publieke ruimte zoals over bouwen, ruimtelijke ordening, infrastructuurprojecten, wegen, leefmilieu, is het belangrijkste. De Vlaamse overheid kan zeker al realisaties op dit gebied voorleggen, bijvoorbeeld de onlinebeschikbaarstelling van de ruimtelijke uitvoeringsplannen (RUP's) of van sommige infrastructuurprojecten rond gewestwegen. Maar het kan beter. De algemene regel zou moeten zijn dat alle informatie op de website komt, tenzij deze niet klantvriendelijk is. Misschien nog belangrijker dan de hoeveelheid informatie, is dat de informatie zo vroeg mogelijk beschikbaar is.

De laatste algemene aanbeveling is dat de Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer participatieve besluitvorming. Inspraak moet positief bekeken worden, omdat het succesvol beleid en maatschappelijk draagvlak bevordert. Het gaat hierbij niet alleen over grote infrastructuurprojecten. Participatie kan zinvol zijn op heel erg verschillende domeinen. Dat kan gaan van grotere betrokkenheid van huurders van sociale woningen tot inspraak in infrastructuurprojecten. In het jaarverslag staan enkele voorbeelden van mank lopende inspraak van bewoners bij socialehuisvestingsmaatschappijen.

Het grote infrastructuurproject van de Lange Wapper is in 2009 niet uit het nieuws geweest en heeft de afgelopen jaren ook tot enkele klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst geleid. Het is goed denkbaar dat een vroegere participatie van burgergroepen tot een groter maatschappelijk draagvlak had geleid. Maar ook kleinere mobiliteitsprojecten kunnen voordeel halen uit inspraak van burgers in een vroeg genoeg stadium. Commotie nadien kan daardoor gemakkelijker vermeden worden.

Participatie en inspraak van de burgers mag niet alleen als een last of een vertragersrisico gezien worden. De Nationale Ombudsman van Nederland heeft in 2009 een Participatiewijzer over inspraak gepubliceerd. Op drie bladzijden geeft hij een aantal tips hoe participatie op de best mogelijke manier georganiseerd kan worden. Het vergt heldere keuzes vooraf en bij de voorbereiding moet goed worden nagedacht over vorm van participatie. De overheid moet een constructieve houding aannemen: de overheid moet echt geïnteresseerd zijn en waarde hechten aan bijdrage van burger. Tot slot is er de zorg voor actieve en adequate informatieverstrekking. Het lijken gemeenplaatsen, maar het zijn belangrijke zaken.

2. Reactie van de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

Minister *Geert Bourgeois* vindt het goed dat er een ombudsman is die de Vlaamse overheid een spiegel voorhoudt. In een eerste aanbeveling zegt de ombudsdienst dat alle Vlaamse bestuursinstanties de bepalingen van het Klachtendecreet en de bijhorende circulaire volledig en consequent moeten toepassen. Sommige problemen die de ombudsman aankaart, onder meer het niet-registreren van klachten zijn fundamenteel. Ook termijnen moeten gerespecteerd worden. Ook het feit dat de klachtenbehandelaar niet altijd onafhankelijk kan optreden, is een pijnpunt.

De minister is tevreden met de vaststelling van de ombudsman dat de Vlaamse bestuursinstanties in grote lijnen het Klachtendecreet goed toepassen. Niettemin blijven er een aantal problemen. Die oplossen is de verantwoordelijkheid van elke minister. De minister-president heeft als coördinerend minister de taak erop toe te zien dat een aantal zaken beter geïmplementeerd worden. Hij heeft trouwens met aandacht alle aanbevelingen van de ombudsdienst doorgenomen en over de communicatie een aantal elementen van antwoord bezorgd.

De tweede algemene aanbeveling stelt dat de Vlaamse overheid moet zorgen voor een maximale stroomlijning en rationalisering van meldpunten en klachtkanalen. De ombudsman stelt dat er geen uniek meldpunt is waar de burger terecht kan met om het even welke klacht over de Vlaamse overheid. Hij kan wel aankloppen bij de infolijn om doorverwezen te worden naar de juiste dienst. Ook de overlapping van bevoegdheden tussen de ombudsman en de Expertencommissie voor Overheidscommunicatie wat betreft behandelen van klachten over die communicatie, is een zorg.

Een gedegen en professionele afhandeling van klachten is bijzonder belangrijk. In zijn beleidsnota Bestuurszaken kondigt de minister aan dat een meldpunt Integriteitschendingen opgericht wordt om willekeur en rechtsonzekerheid te bestrijden en klachten over integriteit, die uiteraard altijd zeer delicaat zijn, op een correcte manier op te volgen. De minister wil een verbreding van de focus van dit meldpunt onderzoeken om na te gaan of zo aan het voorstel van de ombudsman tegemoet kan worden gekomen.

De Vlaamse overheid moet volgens de ombudsdienst altijd duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsregels. De hierdoor opgewekte gerechtvaardigde verwachtingen moeten ingelost worden. Dit is inderdaad een heel belangrijk principe en het is een goede zaak dat slechts een zeer klein deel van de klachten gaat over schendingen van de rechtszekerheid. De overheid moet de verwachtingen inlossen, en als dat niet mogelijk is daarover tijdig berichten. Over de renovatiepremie kan de minister alleen herhalen wat ook al door minister Van den Bossche is gezegd: dat de kredieten ontoereikend waren waardoor de keuze tussen budgettaire orthodoxie en het inlossen van de verwachtingen van de burger noodzakelijk was. De keuze is gemaakt door de hele regering.

De ombudsdienst kaart het geval aan van de mondelinge toezegging van de erfgoedconsulent met betrekking tot de restauratie van de Kabouterbrug in Lint. De gemeente start de werken om dan te horen dat het agentschap weigert te betalen omdat de werken zijn gestart vooraleer de premie is toegekend. De minister zal dit rechtzetten bij de begrotingscontrole.

Uiteraard steunt de regering de stelling van de ombudsman dat al het mogelijke moet gedaan worden om de rechtsregels te respecteren. Een goede maatregel kan het slachtoffer worden van zijn eigen succes. Dat was het geval bij de studietoelagen, de groenestroomcertificaten, de renovatiepremie. De minister wijst erop dat er wel al een aantal voorzorgsmaatregelen bestaan. In eerste instantie maakt de Inspectie van Financiën een diagnose van een maatregel en gaat na of er wel budgetten zijn. Ook de minister van Begroting geeft een oordeel, hoewel dergelijke adviezen niet altijd gevolgd worden. Het succes van een

maatregel is niet altijd voorspelbaar. Soms heeft een maatregel nauwelijks succes. De regering moet overwegen of een draaiboek nodig is en of de bestaande instrumenten volstaan.

De volgende aanbeveling legt de Vlaamse Regering en de Vlaamse bestuursinstanties op bij hun externe communicatie te zorgen voor een consequente toepassing van de in het decreet van 8 mei 2009 goedgekeurde normen van overheidscommunicatie. Voor de ombudsman moet de communicatie duidelijk, tijdig, actief en volledig zijn.

Goede overheidscommunicatie is inderdaad een absolute must. De afdeling Communicatie van het Departement Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid (DAR) sensibiliseert, biedt vorming, geeft advies en overlegt regelmatig met de Expertencommissie van het Vlaams Parlement. Maar het kan natuurlijk altijd beter. De vakministers kunnen altijd gebruik maken van het centrale aanbod vanuit DAR, misschien moet dat aanbod beter bekendgemaakt worden.

De minister is het eens met de aanbeveling dat de Vlaamse overheid, in het kader van een zo performant mogelijke e-dienstverlening, moet zorgen voor de optimale beschikbaarheid en vlotte toegang van webtoepassingen voor burgers. Dit is des te meer noodzakelijk als een onlinetoepassing de enige contactmogelijkheid is tussen burger en overheid. Volgens de ombudsman zijn de e-loketten en webapplicaties ondertussen normale contactkanalen. Beginnersfouten en technische haperingen zoals overbelasting zouden niet meer mogen voorkomen.

De diensten wijzen erop dat, hoewel e-dienstverlening ingeburgerd is, het een bijzonder complexe en meerlagige aangelegenheid blijft. Optimale toegankelijkheid is nodig. De dienst Emancipatiezaken en de dienst Communicatie van DAR bieden advies en ondersteuning. Het behalen van het AnySurfer-label moet een streefdoel zijn voor elke entiteit die via het web met de burger communiceert. Dat is nog niet altijd het geval. Sommige diensten stellen dat uit tot ze een nieuwe applicatie introduceren. Dat lijkt hen zinvoller dan bijkomend te investeren in de oudere applicaties. De minister is het er in ieder geval mee eens dat er op het vlak van toegankelijkheid nog stappen kunnen gezet worden.

Overbelasting en technische problemen kunnen zich op verschillende niveaus voordoen. Informatie vloeit nu vaak volautomatisch over verschillende overheden, van de federale over de Vlaamse naar de burger in één enkele toepassing. De Vlaamse overheid moet streven naar een volledig probleemvrije werking van deze toepassingen, maar de minister waarschuwt tegen het overdreven eenvoudig voorstellen van de complexe werking van een hedendaagse e-governmenttoepassing.

Op Vlaams gebied doet de minister er intussen alles aan om aan de diensten van de Vlaamse overheid een flexibele centrale dienstverlening te bieden, bijvoorbeeld de 'capacity-on-demand'-oplossingen voor opslagruimte en bandbreedte, die het mogelijk maken snel en efficiënt op een stijgend gebruik van een toepassing in te spelen.

De ombudsdienst beveelt aan dat de Vlaamse overheid voor een optimale beschikbaarheid van de centrale MAGDA-toepassingen zorgt. De overheid maakt meer en meer gebruik van de centrale kruispuntbanken en de authentieke bronnen. In de nabije toekomst zullen ook steden en gemeenten aansluiten bij het MAGDA-platform. Dat zal zorgen voor vereenvoudiging en tijdswinst, een betere beleidsondersteuning en dienstverlening van de lokale besturen. Er wordt voortdurend geïnvesteerd in de performantie van het systeem. CORVE is nu volop bezig met het uitbouwen van het MAGDA 2.0-platform om te anticiperen op de verwachte stijging van de vraag.

MAGDA is afhankelijk van de informatiebronnen die zij ontsluit. Als er problemen zijn bij het Rijksregister of de KSZ vertaalt zich dat uiteraard en onvermijdelijk in problemen voor de burgers of bedrijven die op dat moment de Vlaamse toepassingen gebruiken. Specifiek wat studietoelagen betreft: CORVE heeft herhaaldelijk de KSZ gewaarschuwd voor een toevloed aan aanvragen in het najaar. Die massale belangstelling doet de performantie van de KSZ dalen. CORVE licht de oorzaak van problemen systematisch toe voor mensen van de Vlaamse overheidsdiensten.

Alle bewerkingen en transacties via het MAGDA-platform worden netjes gelogd. De ombudsman heeft de mogelijkheid om in het kader van een klacht en met respect voor de privacywetgeving de logging in te zien. Hij kan dus perfect nagaan of het probleem bij de MAGDA-diensten zit, dan wel bij de onderliggende informatiebronnen of de applicatie bij de entiteit zelf zoals het geval was bij de problemen bij de studietoelagen of de kmo-portefeuille.

De aanbeveling om de publieke informatie in een zo vroeg mogelijk stadium op de website ter beschikking te stellen, speelt in op een internationale trend om waar mogelijk ruwe informatie ter beschikking van de burger te stellen. In het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en Nederland zijn er al enkele initiatieven ter zake. De minister zal onderzoeken hoe de Vlaamse overheid kan streven naar meer open data. De nadruk die de ombudsman legt op ruimtelijke informatie deelt de minister. CORVE is bezig met de ontwikkeling van betere en ruimere dienstverlening op het vlak van de digitale RUP's.

De laatste aanbeveling handelt over de participatieve besluitvorming. De ombudsman geeft voorbeelden van waar betere communicatie en participatie van burgers aangewezen was: sociale huurders die niet betrokken werden bij de beslissing om de verwarming af te zetten in de zomer voor onderhoud en bij de Lange Wapper. Participatie moet in een vroeg stadium gebeuren. De commissies-Berx en Sauwens hebben waardevolle aanbevelingen opgeleverd. Het is zaak die aanbevelingen om te zetten en de participatie te verfijnen. De minister kent de Nederlandse Participatiewijzer en heeft die bezorgd aan de administratie die al de opdracht had om een Vlaamse consultatiecodex uit te werken, om het middenveld beter te betrekken bij de besluitvorming. De minister is een groot voorstander van het werken met wit- en groenboeken voor belangrijke besluitvorming. De regelgevingsagenda heeft niet de verhoopte maatschappelijke betrokkenheid opgeleverd.

Via het instrument van de RIA wil de minister sneller en efficiënter de geledingen van de maatschappij betrekken bij nieuwe belangrijke regelgeving. Tijdens de vorige regeerperiode werd er trouwens een charter afgesloten met de Verenigde Verenigingen wat uitmondde in een structureel overlegforum en een actieplan.

3. Vragen en opmerkingen van de commissieleden

De heer *Marnic De Meulemeester* beaamt dat het totale aantal klachten te relativiseren is. Cijfers kunnen veel en weinig zeggen. In elk geval wijst het hoge aantal op een ontevredenheid van de burgers. Het is merkwaardig dat er ondanks de goede ombudswerking van diensten zoals Mobiliteit, Openbare Werken, De Lijn, toch heel wat klachten bij de Vlaamse Ombudsdienst terechtkomen.

De Vlaamse Ombudsdienst formuleert in haar jaarverslag een aantal opmerkelijke conclusies. Het mogelijke beroep op een interne klachtvoorziening moet algemeen bekend zijn. De mogelijkheid om op de Vlaamse Ombudsdienst een beroep te doen moet worden vermeld op de documenten en de websites van de Vlaamse overheidsdiensten. De klachtmogelijkheden voor een burger zijn blijkbaar nog steeds onvoldoende bekend. De Vlaamse overheid moet investeren in een betere bekendmaking. De Vlaamse overheid moet voldoende investeren in sensibilisering van het management en opleiding van medewerkers in het omgaan met klachten. Iedere ambtenaar moet beseffen dat een klacht vaak een cadeau is waar veel uit kan geleerd worden en waar verbeteringen uit kunnen voortvloeien.

Veel mensen leven in niet-klassiek samengestelde gezinsverbanden. De Vlaamse overheid moet oog hebben voor maatschappelijke evoluties en de regelgeving die verwijst naar gezinssamenstelling aanpassen aan de nieuwe maatschappelijke realiteit die tal van nieuwe gezinsvormen kent.

Een andere belangrijke conclusie is dat de Vlaamse overheid ermee rekening moet houden dat de invoering van nieuwe regelgeving consequenties kan hebben voor het werkvolume van de betrokken overheidsdienst. De minister wijst er in zijn verdediging op dat het parlement de decreetgever is en er dus in de eerste plaats voor moet zorgen dat de regelgeving duidelijk is. In theorie klopt dat, maar het gros van de decreten zijn ontwerpen, dus gaan uit van de regering zelf. Bovendien gaat de minister voorbij aan de talrijke Vlaamse uitvoeringsbesluiten die worden uitgevaardigd door de regering.

Een andere belangrijke conclusie is dat de Vlaamse overheid moet inspelen op de nieuwste technologische ontwikkelingen op het vlak van informatica, maar er ook oog voor moet hebben dat daardoor nieuwe problemen of lacunes kunnen ontstaan. De Vlaamse overheid moet instaan voor aangepaste, begrijpelijke informatie voor de burger, maar moet daarbij ook toegang bieden tot de tekst van de regelgeving zelf.

De Vlaamse Ombudsdienst stelt vast dat er op sommige sites een link aanwezig is, maar op andere sites ontbreekt die nog. Als de link wel aanwezig is, dan is die niet altijd opvallend genoeg. Op de startpagina van de Vlaamse overheid, www.vlaanderen.be, staat de link op het vierde niveau: Home / Thema's / Overheden - Vlaamse overheid / De Vlaamse wetgeving. Via de zoektermen 'wetgeving' of 'Vlaamse codex' komt men op dezelfde plaats uit, maar met de zoekterm 'regelgeving' niet.

Een aantal aanbevelingen is nieuw. De minister en de voltallige Vlaamse Regering staan dus nog voor belangrijke uitdagingen. De Vlaamse overheid moet altijd duidelijkheid en zekerheid waarborgen over de geldende rechtsregels. De hierdoor gewekte gerechtvaardigde verwachtingen moeten ingelost worden. De Vlaamse overheid moet er rekening mee houden dat een op zich goede maatregel slachtoffer kan worden van zijn eigen succes en moet een draaiboek ontwikkelen voor het geval dat zich een dergelijke situatie voordoet. De ombudsman geeft het voorbeeld van de plotse verstrenging van de renovatiepremie. De slechte communicatie en het ontbreken van een redelijke overgangstermijn is uitvoerig in de media aan bod gekomen.

De Vlaamse overheid moet er ook naar streven om alle publieke informatie in een zo vroeg mogelijk stadium op websites ter beschikking te stellen. Een goede, volledige en snelle informatie van de burger is immers onontbeerlijk.

De Vlaamse overheid moet zorgen voor een meer participatieve besluitvorming. Inspraak moet positief bekeken worden, omdat het succesvol beleid en maatschappelijk draagvlak bevordert. Dat is in ieder geval nog voor heel wat verbetering vatbaar.

Het onafhankelijk functioneren van een klachtenbehandelaar bij een administratie moet worden gegarandeerd. Voor hun taken in het kader van de klachtenbehandeling hoeven ze geen verantwoording af te leggen aan hun oversten.

De heer *Ward Kennes* vindt dat inzake inspraak, participatie en timing de minister terecht verwijst naar de conclusies van de commissies-Sauwens en Berx. Het komt er nu op aan die conclusies te implementeren.

Ook verdedigbare politieke keuzes hebben budgettaire gevolgen waar soms niet aan te ontkomen valt. Ook slecht nieuws moet duidelijk bekendgemaakt worden, maar het lid heeft de indruk dat dat bij de renovatiepremie ook gebeurd is. Het was geen prettig nieuws voor diegenen die erop gerekend hadden, te meer daar de overgangsperiode heel kort was. De

communicatie was duidelijk, maar heeft voor onvrede gezorgd. Het lid zou zich pas zorgen maken als de overheid slecht nieuws als goed nieuws zou trachten te verpakken, wat in de politiek soms wel gebeurt.

In zijn antwoord op een vraag over een meldpunt voor verspilling zei de minister dat verspilling ook kan worden gemeld aan de ombudsdienst. Ontvangt de ombudsdienst dergelijke meldingen? Ziet de dienst het als zijn taak suggesties voor efficiëntiewinst te doen of om aanklachten over verspilling van overheidsmiddelen uit te diepen en daar aanbevelingen over te maken?

De heer *Jan Roegiers* sluit zich grotendeels aan bij de repliek van minister Bourgeois. Hij betreurt dat de ombudsman opnieuw stevige kritiek levert op de communicatie over de renovatiepremie. Sp.a is het niet eens met die analyse. Minister Van den Bossche heeft haar zienswijze al herhaaldelijk uiteengezet. Het lid dacht dat daarmee het misverstand uit de weg geruimd was. De gratuite opmerking van de heer De Meulemeester op die kritiek stoort het lid nog meer. Het was immers geen geval van slechte communicatie, de minister heeft duidelijk gemaakt dat de vorige minister niet voldoende geld vrijgemaakt had voor de renovatiepremie. Het is laag-bij-de-gronds om dat nu af te doen als een geval van slechte communicatie zonder bijkomende opmerkingen.

De heer *Marnic De Meulemeester* repliceert dat de voltallige vorige regering niet alleen beslist heeft de renovatiepremie in te voeren, maar ook de omvang van de kredieten bepaald heeft. Op dat vlak valt voormalig minister Keulen niets te verwijten. Vandaag worden de klachten van burgers behandeld. De ombudsman heeft terecht en op objectieve wijze verslag uitgebracht over de klachten. De klachten over de renovatiepremie hoeven toch niet in de doofpot gestopt worden. Niet alleen Open Vld en de ombudsdienst maar tal van andere instanties laken de gebrekkige communicatie in dit dossier.

De heer *Jan Roegiers* is van oordeel dat de vorige minister een uitbreiding van de renovatiepremie heeft aangekondigd zonder de nodige middelen daarvoor vrij te maken. Het is niet de bedoeling om klachten onder de mat te vegen. De vorige regeerperiode waren er trouwens veel meer klachten over de renovatiepremie, omdat mensen niet wisten of de premie zou toegekend worden. Een voorzichtiger standpunt zou Open Vld dus sieren.

4. Antwoorden van de heer Nan Van Zutphen, Vlaams ombudsman ad interim

De heer *Nan Van Zutphen* beaamt dat klachten van de Vlaamse burger over verspilling welkom zijn bij de ombudsdienst. Klachten van ambtenaren die daar het best over kunnen oordelen, mag de dienst niet behandelen. Het Ombudsdecreet sluit uit dat een ambtenaar klacht indient over de werking van zijn eigen dienst. De enige uitzonderingen zijn de zeer ernstige onregelmatigheden, daarvoor geldt de zogenaamde klokkenluidersregeling.

De ombudsdienst heeft nooit tegen budgettaire orthodoxie gepleit en begrijpt het ingrijpen van de regering. Een aantal burgers klaagde echter over de communicatie en gaf een aantal frappante voorbeelden. De ombudsdienst heeft de communicatie dan getoetst aan de door het parlement goedgekeurde normen. De enig mogelijke conclusie was dat er niet goed gecommuniceerd was. In de commissie Wonen zijn toen de verschillende communicatiemaatregelen toegelicht, maar overtuigend waren die niet. De ombudsdienst is niet alleen op zijn eigen oordeel afgegaan, maar heeft zijn bevindingen ook voorgelegd aan deskundigen uit de communicatiesector. Niemand vond dit goede of zelfs maar aanvaardbare communicatie. De Vlaamse overheid communiceert in veel gevallen goed. De ombudsman blijft erbij dat de communicatie over de strengere renovatiepremie echt wel beter had gekund zonder aan de budgettaire doelstellingen van de regering te raken.

Het draaiboek voor een te succesvolle maatregel gaat niet over de opstart van een nieuwe maatregel. Daarvoor bestaan er al heel wat instrumenten, onder meer RIA's. Het draaiboek is nodig voor het geval het ondanks al die impactanalyses toch misloopt.

De vlotte toegang tot bepaalde websites op elk moment garanderen is inderdaad onmogelijk. De twee voorbeelden, het integraal milieujaarverslag en de groenestroomcertificaten, gaan echter over webapplicaties waar er niet alleen dit maar ook vorig jaar problemen mee waren. Het gaat dus niet over tijdelijke of eenmalige problemen. Dat betekent ook niet dat er geen positieve evolutie is, zeker bij de groenestroomcertificaten wordt zeer veel moeite gedaan om de mensen ter wille te zijn.

De ombudsdienst beseft dat MAGDA afhankelijk is van gegevens van de federale overheid. Hetzelfde geldt voor de onroerende voorheffing, waarvoor Vlaanderen afhankelijk is van het kadaster. Naast de federale en de Vlaamse overheid zijn er nog de lokale en provinciale overheden. De burger ziet het onderscheid niet altijd. De Vlaamse overheid kan de afhankelijkheid van het federale niveau niet inroepen tegenover de burger. Dat neemt niet weg dat de bronleverancier de grootste verantwoordelijkheid draagt.

5. Antwoorden van de heer Geert Bourgeois, viceminister-president van de Vlaamse Regering, Vlaams minister van Bestuurszaken, Binnenlands Bestuur, Inburgering, Toerisme en Vlaamse Rand

Minister *Geert Bourgeois* repliceert nog even op de aanbevelingen 2008. Voor de bekendmaking van de klachtenvoorzieningen volgt de regering de ombudsman. Het is onaanvaardbaar dat bepaalde lijnmanagers er niet voor zorgen dat er melding gemaakt wordt van de klachtmogelijkheid en de beroepsmogelijkheid. De regering is het er niet mee eens dat de overheid in elke briefwisseling met de burger de eerstelijnsklachtmogelijkheid vermeldt. Dat zou misschien leiden tot een stormloop.

De heer *Nan Van Zutphen* ontkent dat dit de bedoeling is.

Minister *Geert Bourgeois* zal de tweede aanbeveling van 2008 aankaarten bij het College van Ambtenaren-Generaal (CAG). Het kan niet dat er onwennig gereageerd wordt op of onzorgvuldig omgegaan met klachten. De aanbeveling over de klassieke gezinssituatie is terecht. De minister zal aan het CAG de opdracht geven om de cellen Wetskwaliteit bij de verschillende beleidsdomeinen te instrueren om enerzijds de bestaande wetgeving op dit vlak te screenen en anderzijds erover te waken dat nieuwe regelgeving aandacht besteedt aan alle mogelijke gezinssituaties. De Vlaamse overheid probeert in deze een voorbeeldfunctie te vervullen. In het Vlaams personeelstatuut zijn er al een aantal verbeteringen aangebracht. Zo krijgen personeelsleden omstandigheidsverlof als ze huwen, maar ook als ze een samenlevingsovereenkomst sluiten. De Vlaamse overheid is de eerste werkgever die het meemoederschapverlof heeft ingevoerd. Het Vlaams personeelstatuut wordt geëvalueerd. Daaruit zal afgeleid worden of er nog wijzigingen nodig zijn om voldoende rekening te houden met de diverse gezinssamenstellingen.

Wat de aanbeveling over nieuwe regelgeving die gevolgen kan hebben voor de werklust betreft, wijst de minister erop dat de handleiding met richtlijnen voor de opmaak van een RIA uit 2006 al vermeldt dat de kosten en baten van de overheid in rekening moeten gebracht worden. Een buitenproportionele last voor de overheid moet vermeden worden. In de beleidsnota wordt ook de opmaak van impactfiches aangekondigd voor voorstellen en ontwerpen van Europese regelgeving. Die heeft immers vaak nog de grootste impact. De analyse van de SERV is in deze een goed ijkpunt.

De Vlaamse overheid tracht stelselmatig in te spelen op de nieuwste technologieën maar moet ook rekening houden met de burgers die geen toegang hebben tot het internet. De gemeenschappelijke dienstverlening blijft de verantwoordelijkheid van elke minister, van elke leidende ambtenaar bij de ontwikkeling van toepassingen en de inzet van ICT. De infolijn wil haar rol daarin nemen. De minister-president zegt daarover dat in het onderdeel overheidscommunicatie van de beleidsnota Algemeen Regeringsbeleid vermeld staat

dat de infolijn de opdracht gekregen heeft om de digitale kloof in kaart te brengen en er oplossingen voor uit te werken.

Het idee van een verspillingslijn zal beoordeeld worden als de mogelijke uitbreiding van het meldpunt Integriteit besproken wordt. Het Klachtendecreet is een goed decreet, de ombudsdienst is een goede dienst. Voor interne klachten valt er wel nog een en ander te regelen.

De voorzitter,

Annick DE RIDDER

De verslaggever,

Marnic DE MEULEMEESTER

Gebruikte afkortingen

BAM	Beheersmaatschappij Antwerpen Mobiel
CAG	College van Ambtenaren-Generaal
CORVE	Coördinatiecel Vlaams e-government
DAR	Diensten voor het Algemeen Regeringsbeleid
ICT	informatie- en communicatietechnologie
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
LNE	Leefmilieu, Natuur en Energie
MAGDA	maximale gegevensdeling tussen administraties
RIA	reguleringsimpactanalyse
RUP	ruimtelijk uitvoeringsplan
RWO	Ruimtelijke Ordening, Woonbeleid en Onroerend Erfgoed
SERV	Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen
VDAB	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VRM	Vlaamse Regulator voor de Media
VRT	Vlaamse Radio- en Televisieomroeporganisatie
VTM	Vlaamse Televisiemaatschappij